



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo: 0024.18.011999-2
Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 1631-4
Auto de Verificação nº 961.2018

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 1631-4), situada na Avenida Abílio Machado, n.º 1730, Bairro Alípio de Melo, CEP 30.830-373, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/3533-53, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 03/07/2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 – O fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos (2.1);

2 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior da agência ora representada.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fl.23/56v).

Em sua defesa o infrator alegou que compete exclusivamente a União, a estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o seu funcionamento e o atendimento ao público, externo e interno.

Quanto à ausência de identificação dos assentos destinados a idosos, a agência autuada aduziu que usuários arrancaram os adesivos que identificavam esses assentos e que por não dispor de tais adesivos em estoque não foi possível fazer a substituição imediata dos mesmos, necessitando solicitá-los ao setor competente para manutenção do layout das dependências.

Ressaltou ainda que ante a manutenção do padrão de layout das dependências, a ausência de alguma placa ou adesivo indicador do serviço traz ínfimo prejuízo aos clientes e usuários e que valendo-se dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não há que se penalizar o prestador de serviço por eventual falha pontual em detrimento do regular cumprimento da lei.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Quanto à disponibilização de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, alegou que não obstante a Lei Estadual 12.971/98 conste em seu inciso IV do art.2º a sua exigência, o Estado é incompetente para legislar sobre segurança bancária, por tratar-se de matéria reservada à competência exclusiva da União Federal, disciplinada pela Lei Federal nº 7.102/83.

Argumentou ainda, que a Lei 12.971/98 é desprovida de regulamentação, pendendo assim dos procedimentos para sua aplicabilidade. Desta forma alega que não há que se falar na possibilidade de se proceder a uma atuação de forma subjetiva.

Ao final, alegou que a atuação da Administração Pública deve seguir os princípios da legalidade, proporcionalidade e da razoabilidade.

Foram acostadas às fls. 27/56v, cópia do Estatuto Social, instrumento de procuração, cópia do Auto de Infração, imagens fotográficas do interior da Agência nº 1631-4 e o Demonstrativo do Resultado Financeiro.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 59/62, 63/65, o Fornecedor nada alegou, conforme certidão de fl. 68-v.

Encontra-se acostada à fl. 68 Aviso de Recebimento referente à recepção do Ofício nº 3629/2018/Finanças, em 14/08/2018, pelo Fornecedor.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Relativamente às questões preliminares arguidas pelo banco representado, o Superior Tribunal de Justiça já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários:

"ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido."



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).

Neste sentido, não há que se falar em incompetência do Estado para legislar sobre tal matéria.

Quanto a alegação da instituição financeira acerca da ausência de regulamentação da Lei Estadual nº 12.971/98, cumpre esclarecer que a referida lei estabeleceu em seus artigos 1º e 2º, com bastante clareza:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias e financeiras obrigadas a manter vigilância ostensiva pelo período integral de atendimento ao público e a instalar dispositivos de segurança nas agências, nos postos de serviço e nos quiosques dos caixas eletrônicos instalados no Estado. Parágrafo único. O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades constantes no art. 56 e seguintes da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de: [...] VI – **cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;**

Da análise da referida norma, observa-se que se trata de **lei autoaplicável**, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos clientes do sistema bancário as cabines individuais nos caixas de atendimento ao público e divisórias, biombo ou estruturas similares nos locais com movimentação de dinheiro.

Assim, se a própria Lei Estadual n.º 12.971/98 impõe às instituições financeiras a obrigação de instalar cabines individuais e divisórias, não vemos como se pretender que os premiados por ela fiquem ainda na dependência de uma regulamentação.

Aliás, quando entrou em vigência esse diploma legal, já eram os clientes detentores de uma posição definida. Não se trata, por conseguinte, de mero interesse ou simples expectativa de direito, porém de situação jurídica definitivamente constituída.

Acerca do tema, esclarece Vicente Raó:

“Adquirido é todo direito resultante de um fato capaz de produzi-lo, segundo a lei em vigor ao tempo em que este fato se verificou e que passou imediatamente a pertencer ao patrimônio de quem adquiriu.” (O direito e a vida dos direitos. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999. p. 437)

Ora, se a própria lei estadual, de pronto, assegurou o direito à privacidade entre os caixas e o espaço reservado aos clientes que aguardam atendimento, não poderia o Poder Executivo fazer depender da regulamentação da lei a efetivação daquele direito.

Nesse sentido, o entendimento do TJMG:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

"Embora o art. 7º da Lei Estadual n.º 14.235/02 estabeleça a necessidade de o Poder Executivo regulamentar referida lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação, tal fato não constitui óbice ao exercício pleno do **cliente/consumidor** da garantia nela tratada. Primeiro porque o usuário do estabelecimento não pode ficar a mercê da omissão do Poder Executivo, que deixa de cumprir, a tempo e modo, encargo que lhe foi incumbido pela lei. Por outro lado, o citado texto legal contém em seu bojo todos os elementos necessários à sua correta aplicação, nada havendo a ser regulamentado para que seja dado a ele o efetivo cumprimento (Mandado de Segurança n.º 1.0071.04.018651-3, 6ª Câmara Cível, Des. Edilson Fernandes, DJ 10.01.2008)."

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável aos casos em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, **especificamente** combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos **estabelecimentos** bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante a primeira autuação identificada no **item 2.1** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O § 3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o § 4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre 'assentos', o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Sobre a alegação de que ausência das placas informativas sobre os assentos destinados a idosos ocorreu devido usuários as terem arrancado e que seria necessário solicitá-las ao setor competente para manutenção do layout das dependências, nada impediria a adoção de medidas provisórias para a adequação do serviço e proteção dos direitos assegurados pelas legislações protetivas dos direitos dos idosos, deficientes físicos e consumidores

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos, que poderia ser facilmente improvisada, contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário, motivo pelo qual julgo subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Por sua vez, o dispositivo correspondente à infração prevista no **item 4.1** do "Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade dos Serviços Bancários" teve por objetivo proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias

Tal se deve ao fato de, ao lidar com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares acaba atraindo a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar esses usuários, após escolher(em) a(s) vítima(s) de posse de valores vultuosos.

Assim, com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento o legislador primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento do público, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.1** dos formulários de fiscalização.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; do artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigos 6º, VI, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 2.1) e 3 (item 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.56 e 56v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 13.853.889,97 (treze milhões, oitocentos e cinquenta e três mil, oitocentos e oitenta e nove reais e noventa e sete centavos).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE PORTE, o qual tem como referência o fator 5000.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,4 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 13,2%, atingindo R\$ 98,7 bilhões e que foi o banco que apresentou a segunda maior evolução do lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 11,1 bilhões, com crescimento de 54,2%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site www.bb.com.br o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 17 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.56 e 56v), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.154.490,83 (um milhão cento e cinquenta e quatro mil quatrocentos e noventa reais e oitenta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 39.634,72 (trinta e nove mil seiscentos e trinta e quatro reais e setenta e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I, III, IV, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator é reincidente, já tendo sido fiscalizado, autuado e multado nos autos do PA 0024.14.013009-7, a prática infrativa traz consequências danosas à saúde e segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos, a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoa idosa, pelo que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 59.452,09 (cinquenta e nove mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e nove centavos).

f) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (dois terços), resultando em R\$ 79.269,45 (setenta e nove mil duzentos e sessenta e nove reais e quarenta e cinco centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 79.269,45 (setenta e nove mil duzentos e sessenta e nove reais e quarenta e cinco centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:


a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 71.342,50 (setenta e um mil trezentos e quarenta e dois reais e cinquenta centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 18 de outubro de 2018.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Outubro de 2018

Infrator	Banco do Brasil – Agência 1631-4		
Processo	0024.18.011999-2		
Motivo	Auto de Infração 961.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 13.853.889,97
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.154.490,83
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 39.634,72
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 19.817,36
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 59.452,09
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2018			223,60%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2018			3,4434
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 688,68
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.330.241,30
Multa base			R\$ 39.634,72
Acréscimo de ½ – art. 26, I,IV,VI, VII do Decreto 2.181/97			R\$ 59.452,09
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 79.269,45
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 71.342,50

