



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.16.011182-9
RECLAMADO: Banco Santander S/A – Agência 4276
AUTO DE VERIFICAÇÃO N. 169.16

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n.º 4276 do Banco Santander S/A, situada na Avenida Abílio Machado, n.º 1150, Bairro Jardim Inconfidência, CEP 30830-000, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 90.400.888/1798-78, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, nos dias 09/08/16 às 10:30 horas e 11/10/16 às 14:05 horas, 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 as seguintes irregularidades:

1 - O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);

Para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 169.16, a Agente Fiscal Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) observou que o consumidor José Henrique Alves de Sousa, portador da carteira de identidade MG13459756, ingressou na fila às 09:52 horas e teve seu atendimento iniciado pelo caixa às 10:35 horas, conforme senha acostada à fl.17 dos autos.

Já para a verificação do tempo de atendimento do auto de infração 1327.16, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Chillen



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

Peixoto de Moura (MAMP 3855), constataram que vários consumidores não foram atendidos no prazo de 15 minutos, conforme se verifica através das senhas acostadas à fl.92 dos autos, bem como através das observações registradas no auto de verificação à fl.90.

2 - O fornecedor não proporciona aos idosos e as pessoas com dificuldade de locomoção fácil acesso aos assentos e caixas de atendimento (item 2.1).

Nesse ponto da autuação, os agentes fiscais registraram que o único meio de acesso aos caixas de atendimento se dá por meio de escada, conforme registro fotográfico realizado durante a diligência, cuja imagem encontra-se acostada à fl16.

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

Nesse ponto, a fim de comprovar o alegado foram acostadas às fls. 15 (auto de verificação 169.16) e 96 (auto de verificação 1327.16) imagens fotográficas do ambiente onde se encontram os caixas de atendimento ao público.

4 - O fornecedor não mantém afixada, em local visível e de fácil leitura, placa junto ao caixa, com os seguintes dizeres; "Este estabelecimento possui exemplar o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta (6.12).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização 169.16 através da Sra. Christiane Vidigal Fernandes Almeida, identificada como Gerente de



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

Atendimento, e no auto de infração 1327.16, através do Sr. Renato Furtado Lima Leal, identificado como Gerente Geral, 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 da Agência nº 4276, referente ao ano de 2015.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 31/46 e 108/123). Todavia, o fornecedor deixou de apresentar cópia dos documentos requisitados (estatuto social e DRE).

Relativamente à extrapolação do tempo estimado de 15 minutos para início do efetivo do atendimento do cliente pelos caixas convencionais (Item 1.1) o fornecedor alegou que o tempo gasto com e por cada cliente não é passível de controle, pois há ocorrência de fatores totalmente externos à sua vontade. Ainda argumentou que essa espera na fila do banco em nada viola os direitos extrapatrimoniais do consumidor.

Argumentou que a Lei Federal nº 9.784/99 impõe que a Administração Pública observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, devendo atentar para as peculiaridades de cada situação fática.

Acerca do atendimento prioritário ser realizado no segundo andar da agência, o que gerou a autuação do fornecedor por dificultar o acesso dos consumidores idosos aos caixas de atendimento (Item 2.1 do Formulário nº 12), nada alegou.

No tocante a autuação pela ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, descrita no Item 4.1 do Formulário de Fiscalização, argumentou a incompetência do Município e do Estado para legislar sobre



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

segurança bancária, sob o argumento de tratar-se de matéria reservada à competência exclusiva da União Federal.

Nesse sentido, aduziu ter o artigo 144 da Constituição Federal reservado aos Estados e Municípios apenas as prerrogativas de constituir guardas municipais para finalidade de proteção de seus bens, serviços e instalações.

Na sequência, defendeu que as normas de segurança impostas pelo Procon Estadual colidem com as normas de vigilância impostas pela Legislação Federal, já que não há como coadunar a necessidade de visão ampla e total da agência pelos vigilantes e câmeras com as normas que impõe cabines individuais e divisórias.

Argumentou, ainda, que "se for colocado o painel opaco descrito no artigo 2º, inciso VII, da Lei Estadual 12971/98, o vigilante não terá mais ampla e irrestrita visão da agência, uma vez que parte da sua visão ficará encoberta pela divisória que tem por objetivo o atendimento reservado, aumentando o risco de ações nas áreas internas dos bancos, gerando maior insegurança, efeito contrário ao pretendido pelas leis".

Alegou, ainda, que a Lei Estadual 12.971/98 não pode atingir o funcionamento de agências bancárias anteriores a sua promulgação, sob a alegação de ofensa ao ato jurídico perfeito, à segurança jurídica e à irretroatividade da lei. Nesse sentido, alegou que o formulário de Fiscalização nº 12 viola o artigo 5º, incisos II, XXXVI, LIV e LV da Constituição Federal.

Sobre o último objeto de autuação (Item 6.12 do Formulário de Fiscalização), o Representado asseverou serem disponibilizadas por todas as agências do Banco Santander exemplares do Código de Defesa do Consumidor



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

para consulta, não obstante a autuação referente ao Item 6.12 tenha se dado em razão da ausência de placa, em local visível e de fácil leitura, afixada junto ao caixa, com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta".

Ao final, o Banco requereu, caso seja mantido o entendimento sobre a ilegalidade de sua conduta, fosse concedido prazo para a implementação das medidas necessárias, objeto das autuações, sem quaisquer ônus para a instituição.

Foram acostadas às fls. 47/52, 68/73, 149/153 instrumentos de procuração e substabelecimento apresentadas pelo fornecedor.

Integram fls. 15/117 e 92/97 imagens fotográficas do interior da Agência nº 4276 e senhas de atendimento retiradas no momento da fiscalização.

Posteriormente, o fornecedor foi 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. 54/58, 59/61, 134/138 e 139/142.

Em resposta aos Ofícios nº 676/2017/Finanças e 3417/2017/Finanças, não obstante o Representado tenha alegado se preocupar com atendimento de cada cliente/consumidor, afirmou sua falta de interesse na celebração de Acordo com este Procon Estadual para adequação das irregularidades verificadas e finalização do presente processo administrativo (fls. 67 e 148).

Consta à fls. 159 pedido de arquivamento do presente processo administrativo e requerimento de juntada do comprovante do pagamento da multa de



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

R\$ 658,36 (seiscentos e cinquenta e oito reais e trinta e seis centavos), previsto na minuta da Transação Administrativa (fls. 59/61), cuja assinatura foi negada pelo Representado.

Em consideração à junção do Processo Administrativo 0024.16.012880-7 aos presentes autos, determinada em 09/08/2017(fl. 155), bem como ao recolhimento antecipado da multa prevista no TA, determinou-se nova expedição de ofício ao banco para se manifestar, em última oportunidade, sobre a possibilidade de firmar TAC e TAC com este PROCON-MG (fls. 163/164).

Devidamente notificado, o Representado apenas alegou já ter juntado o comprovante do pagamento da multa estipulada no TA, insistindo no arquivamento do feito (fls. 171/174)

Vieram-me os autos para decisão.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

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 à primeira autuação (**item 1.1** do Formulário de Fiscalização), insta primeiramente salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento



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

realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênia para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos*



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

prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC). Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema conector à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** 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.

“Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma



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

legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe



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

06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" (grifos nossos)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Vale ressaltar que a infração ora analisada foi verificada em duas oportunidades distintas, conforme comprova os Autos 169.16 e 1327.16 lavrados em datas e horários distintos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** dos Autos de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

Em relação à atuação **2.1**, no qual o fornecedor não garante ao idoso o fácil acesso aos caixas de atendimento, o 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 referido dispositivo estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o § 4º indica



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

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.

Sobre o tema, insta ainda salientar a existência da lei Estadual 11.666/94, editada com fundamento no artigo 227 da Constituição Federal, que trata de acessibilidade dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público em geral, não sendo direcionada tão somente aos estabelecimentos bancários

Vale ressaltar que as legislações acima citadas – tanto a Lei Federal nº 10.741/03 quanto a Lei Estadual nº 11.666/94 – em nada interferem na atividade bancária propriamente dita, que se encontra inserida no capítulo IV, que trata “DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL” (artigo 192, CR), motivo pelo qual escapam da competência legislativa exclusiva da União.

Dando continuidade, a política de inclusão social das pessoas portadoras de deficiência física ou de mobilidade reduzida encontra-se inserida na Constituição Federal, no capítulo VII, que trata “DA FAMÍLIA, DA CRIANÇA, DO ADOLESCENTE E DO IDOSO” e adota a acessibilidade a prédios públicos como um dos pilares, sendo reconhecida a sua importância de maneira expressa na Carta Magna. Com efeito, assim dispõe o artigo 227 do ordenamento jurídico maior:

“Art. 227 - É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-lo a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

§ 1º - O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança e do adolescente, admitida a participação de



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

entidades não governamentais e obedecendo aos seguintes preceitos:

I - (omissis).

II - criação de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como integração social do adolescente portador de deficiência, mediante treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos.

§ 2º - A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir o acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência." (*Destaque nosso*).

Ainda, o título X, que trata "DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUCIONAIS GERAIS", assim determina:

"**Art. 244** - A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no artigo 227, § 2º."

Diante da dificuldade de acesso aos caixas de atendimento imposta a pessoas idosas, portadoras de deficiência física e com mobilidade reduzida, julgo igualmente subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Relativamente às autuações pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no **item 4.1** dos formulários de fiscalização, 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.



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

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.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

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).

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.



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

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, também 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.

A propósito, 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.”

(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).



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

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

Em relação à autuação referente ao **item 6.12** o direito à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros-10.ed.- página 524 e ss.)

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.



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

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último.* (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o



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

fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código



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

de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento."

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

"Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."



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

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma prevista em legislação especial sobre o tema (artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 6.12** do formulário de fiscalização.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa dos artigos 6º, IV e VI, 7º, art. 39, VIII da Lei 8.078/90; do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal 10.741/03, artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98, artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03 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.



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

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

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 n.º 11/11.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2015 publicado em estudo socioeconômico extraído do [site www.valor.com.br](http://www.valor.com.br) (fl. 131), no valor de R\$3.248.987.000,00 (três bilhões, duzentos e quarenta e oito milhões, novecentos e oitenta e sete mil reais). Considerando que o infrator possui 2313 (duas mil trezentos e treze) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl.132), arbitro sua receita bruta em R\$1.404.663,64 (um milhão, quatrocentos e quatro mil seiscentos e sessenta e três reais e sessenta e quatro centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado PEQUENA EMPRESA, o qual tem como referência o fator 440.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 117.055,30 (cento e dezessete mil cinquenta e cinco reais e trinta centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



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

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida 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\$3.951,66 (três mil novecentos e cinquenta e um reais e sessenta e seis 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 do caráter repetitivo, da prática ter ocorrido em detrimento de maior de sessenta anos ou de portador de deficiência física, bem como da reincidência (Dec. n.º 2.181/97, art. 26, I, VI e VII), visto que a mesma agência já foi punida por decisão administrativa pela prática infrativa de não dispor de cabines individuais no Processo Administrativo de n.º 0024.16.001574-9, motivo pelo qual aumento a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 4.939,57 (quatro mil novecentos e trinta e nove reais e cinquenta e sete centavos).

f) Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, enquadradas nos incisos I e III do artigo 60 da Resolução PGJ n.º 11/11, aplicar-se-a ao caso o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3, resultando em R\$ 8.232,62 (oito mil duzentos e trinta e dois reais e sessenta e dois centavos).

Desse modo, considerando que o fornecedor já efetuou o recolhimento de R\$ 658,36 (seiscentos e cinquenta e oito reais e trinta e seis centavos) à conta do FEPDC, **fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$7.574,26 (sete mil quinhentos e setenta e quatro reais e vinte e seis centavos).**



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

ISSO POSTO, determino:

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

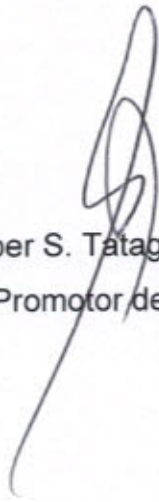
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 6.816,84 (seis mil oitocentos e dezesseis reais e oitenta e quatro centavos)**, nos termos do PU, 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 Julho 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

Julho de 2018

Infrator	Banco Santander S/A – Agência n° 4276		
Processo	PA 0024.16.011182-9		
Motivo	Autos n° 169.16 e 1327.16		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.404.663,64
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 117.055,30
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
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\$ 3.951,66
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.975,83
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 5.927,49
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 685,32
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.279.802,96
Multa base			R\$ 3.951,66
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 3.293,05
Acréscimo de ½ – art. 26, III, IV, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 4.939,57
Acréscimo de 2/3 - art. 59, § 2° da Resolução PGJ n° 11/11			R\$ 8.232,62
Subtração de R\$658,36 já recolhido à conta do FEPDC (fl.160)			R\$ 7.574,26
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ n°11/11)			R\$ 6.816,84