



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

Processo Administrativo: 0024.19.013747-1

Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 3489-4

Auto de Verificação nº 691.19

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 3489-4), situada na Avenida Raja Gabaglia, n.º 4049/4051, Bairro Santa Lúcia, CEP 30.360-670, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/4002-97, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/08/2019, 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 mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (6.11)

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Bruno Clemente Sabatucci, identificado como Gerente de Módulo, 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 à autuação, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls. 22/33v).

Apesar de anexar aos autos DRE, foi observado que o mesmo não se referia a agência autuada.



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

Em sua defesa, o representado alegou que os funcionários da agência autuada providenciaram a disponibilização do Código de Defesa do Consumidor aos usuários, que por um descuido, encontrava-se no interior da agência.

Ademais, o representado argumentou sobre a inconstitucionalidade da Lei que regula o prazo de atendimento nos caixas convencionais em 15 minutos ("Lei das filas"), bem como aduziu pela desproporcionalidade da referida norma e que a mesma viola o princípio da igualdade, não obstante a agência não ter sido autuada por descumprir referido diploma legal.

Ao final, requereu pelo arquivamento do Processo Administrativo.

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. 36/37 e 38/39, bem como para apresentar alegações finais, o fornecedor informou não ter interesse na assinatura das referidas propostas, ratificando os termos de sua defesa.

Na oportunidade, o representado juntou aos autos o DRE referente ao ano de 2018 da agência autuada, bem como seu Estatuto Social.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração n.º 691.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.



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

A autuação identificada no **item 6.11** do Formulário nº 12, refere-se ao fato do fornecedor não manter no recinto de suas dependências, exemplar do Código de Defesa do Consumidor, disponível para consulta.

Não ter em sua agência o Código de Defesa do Consumidor viola o direito à informação.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está 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.

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.



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

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 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



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

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 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."



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

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."

Assim, ao exigir que o CDC fique disponível para consulta, o legislador visou ampliar aos consumidores a possibilidade de conhecer melhor os seus direitos, além de desfazer dúvidas e possibilitar a aplicação de suas determinações, a fim de solucionar eventuais pendências no próprio local da transação, com a simples leitura do texto da lei.



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

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 6.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art.1º da Lei Estadual 14.788/03; artigos 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. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1 (item 6.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2018 (fls.45 e 45v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 3.581.155,21 (três milhões, quinhentos e oitenta e um mil, cento e cinquenta e cinco reais e vinte e um centavos), o que revela ser totalmente incompatível com o seu porte econômico.



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

Isto porque, 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 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil ocupa a segunda posição e tem R\$1,4 trilhão de ativos, apresentou ainda evolução de 22,2 % sobre o ano anterior, obtendo um lucro líquido no valor de R\$13,5 bilhões.

Vale salientar que conforme Demonstrações Contábeis Consolidadas obtida no site www.bb.com.br o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 19 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, não havendo como acolher o Resultado Bruto da Intermediação Financeira juntado pelo fornecedor às fls.45/45v, nos termos do art.24, da Resolução PGJ nº 14/2019, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Sendo assim, arbitro a receita bruta da agência autuada com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira do Banco do Brasil, publicado em sua na página eletrônica, cujo valor encontrado corresponde a R\$ 31.514.428.000,00 (trinta e um bilhões quinhentos e quatorze milhões e quatrocentos e vinte e oito mil reais). Considerando que, no ano de 2018, o infrator contava com 4.638 (quatro mil seiscentos e trinta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 6.794.831,39 (seis milhões, setecentos e noventa e quatro mil, oitocentos e trinta e um reais e trinta e nove centavos).



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

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 566.235,95 (quinhentos e sessenta e seis mil duzentos e trinta e cinco reais e noventa e cinco centavo) 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 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 6.662,36 (seis mil seiscentos e sessenta e dois reais e trinta e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 5.551,97 (cinco mil quinhentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa ocasiona dano coletivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 8.327,95 (oito mil, trezentos e vinte e sete reais e noventa e cinco centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 8.327,95 (oito mil, trezentos e vinte e sete reais e noventa 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



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


fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 7.495,15 (sete mil quatrocentos e noventa e cinco reais e quinze centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

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, 30 de setembro de 2019.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Setembro de 2019

Infrator	Banco do Brasil – Agência 3489-4		
Processo	0024.19.013747-1		
Motivo	Auto de infração 691.19		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 6.794.831,39
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 566.235,95
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
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\$ 6.662,36
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 3.331,18
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 9.993,54
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2019			229,22%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2019			3,5032
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 700,64
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.509.648,56
Multa base			R\$ 6.662,36
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 5.551,97
Acréscimo de ½ – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 8.327,95

