

Processo Administrativo nº 0024.22.014433-1

Representado: Banco do Brasil S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. Do relatório

A Agência de nº 1631 do Banco Brasil S.A., situada na Avenida Abílio Machado, nº 1730, no bairro Alípio de Melo, CEP 30.830-373, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/3533-53, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 23/08/2022, às 14 (quatorze) horas e 33 (trinta e três) minutos, no exercício das funções de que trata a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, objetivando averiguar o exercício da prestação de serviços bancários. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não mantém em suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais. (Resolução CMN 3.919/2010, art. 2º, art. 15, I; Lei Federal 8.078/90, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31, art. 39, VIII; Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a", art. 13, I)
2. O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estruturas similares, entre os caixas eletrônicos. (Lei Estadual nº 12.971/98, art. 2º, VI, VII; Lei Federal 8.078/90, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII; Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a")
3. O fornecedor não informa os dados (nome, endereço e o telefone) da Promotoria de Justiça do PROCON-MG. (Lei Estadual 11.823/1995, art. 1º, §§ 1º e 2º)

Houve registros fotográficos, realizado pelos agentes fiscais durante o ato fiscalizatório, arrolados aos autos às fls. 05/06.

O Autuado foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, e de cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021.

Assim, vieram aos autos resposta do Banco à autuação retromencionada (fls. 07/09), acompanhada dos documentos de fls. 10/17.

Em sua defesa, inicialmente, o Banco do Brasil alegou que "*não coleciona em seu histórico operacional, nenhum caso de descumprimento de lei*", pois toda sua conduta **empresarial seria** pautada no Princípio da Legalidade.

Quanto à ausência de divisórias, o Banco do Brasil arguiu que existem divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos e aguardam na fila, ou no autoatendimento, contudo, as divisórias entre os caixas eletrônicos, por estarem localizadas no ambiente externo da agência, seriam alvo de vandalismo, sendo arrancadas e quebradas.

Acrescentou que teria realizado a solicitação de um chamado externo para regularização

das divisórias. Entretanto, seria preciso a abertura de procedimentos nos termos das regras de licitação, o que tornaria incompatível com o prazo decenal para apresentação de defesa do PROCON.

Em relação à ausência de placas acerca das tarifas de serviços essenciais, o Banco alegou disponibilizar as informações nos totens de autoatendimento.

No que diz respeito à ausência de placa indicando o contato do PROCON, o Banco arguiu que sempre disponibiliza tais informações, porém, estavam desatualizadas, e, afirmou que no momento da fiscalização teria corrigido o informativo.

Ao Final, o Infrator pugnou pela validade de suas alegações, declarando-se a insubsistência das infrações apuradas.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 23/25. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter interesse na celebração de Acordo (fl. 20).

Embora devidamente notificado para apresentar as alegações finais, o Banco mante-se inerte.

É o necessário relatório.

2. Do mérito

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 809.22**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGI n.º 14/2019.

Quanto às infrações correspondentes à ausência de informações acerca das tarifas de serviços essenciais, e dados do PROCON, as irregularidades retromencionadas infringem o direito à informação.

Inicialmente, cabe ressaltar o disposto no art. 15 da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 3919/10, o qual faz a exigência de que as informações acerca das tarifas de serviços essenciais, sejam prestadas em **local e formato visíveis ao público** no recinto das suas dependências.

Embora o fornecedor tenha afirmado disponibilizar o referido informativo mediante exposição nos totens, o meio de informação adotado pelo infrator limita o alcance das informações aos consumidores, o que configura o descumprimento do disposto no art. 15 da Res. CMN nº 3919/10.

Em relação à ausência de dados da Promotoria de Justiça do PROCON-MG, ressalta-se que próprio infrator arguiu que os dados estariam desatualizados, confirmando, portanto, a irregularidade apontada pelos agentes fiscais durante a fiscalização.

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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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 corresponsivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

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. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (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 matrizada 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 corresponsivo 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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.

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 seu 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.

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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ALEGAÇÃO DE SENTENÇA EXTRA PETITA - AFASTADA - TARIFAS BANCÁRIAS - ABREVIATURAS INTELIGÍVEIS - OFENSA AO DEVER DE INFORMAÇÃO - MÁ-FÉ CONFIGURADA - RESTITUIÇÃO EM DOBRO - JUROS ABUSIVOS - REDUÇÃO DO PERCENTUAL. A sentença não é extra petita já que apreciou os pedidos formulados pela parte. A instituição financeira cobrou tarifas bancárias utilizando abreviatura e expressões inteligíveis. **O dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC deve ser respeitado, já que é uma norma cogente.** Como não foi prestada a informação acerca da origem das tarifas bancárias de forma clara deve o réu restituir ao autor os valores pagos. Além do mais, não há prova que o consumidor tinha ciência dos valores cobrados, já que não foi comprovado que a tabela das tarifas foi divulgada e fixada nas agências bancárias. A instituição financeira pode cobrar livremente os juros. Todavia, deve ser respeitada a proporcionalidade e razoabilidade, já que não é permitido o abuso do direito. Os juros cobrados são excessivos já que chegaram ao percentual de 19% ao mês. Com base nos princípios Constitucionais da proporcionalidade e razoabilidade deve ser mantida da sentença que determinou a redução dos mesmos para 8% ao mês.

APELAÇÃO CÍVEL N° 1.0024.00.125250-1/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): UNIBANCO UNIAO BANCOS BRAS S/A - APELADO(A)(S): JACOB SHAMASH - RELATOR: EXMO. SR. DES. TIBÚRCIO MARQUES
(grifou-se)

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTES**, as infrações referentes à ausência de informações acerca das tarifas de serviços essenciais e dados do PROCON, descritas no formulário de fiscalização.

Relativamente à autuação pela ausência de divisórias, ressalta-se que 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 à 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.

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 divisórias e cabines individuais, 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.

A respeito da obrigatoriedade de divisórias em locais de movimentação de dinheiro, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE TANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS NºS 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E **EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE.** COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2º, § 5º, da Lei nº 6.830/80.
2. Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.
3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.
4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Precedentes.
5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa

será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor. 6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2º da CR). (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.19.038996-5/001, Rel. Des. Bitencourt Marconde, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; destacou-se).

Salienta-se que o próprio infrator confessa a irregularidade, ao justificar a ausência das divisórias, afirmando que teriam sido arrancadas por atos de vandalismo, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VII, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente à ausência de divisórias.

3. Da conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do art. 12, IX, "a", art. 13, I, do Decreto Federal nº 2.181/97; art. 6º, III, IV e VI, art. 7º, art. 31, art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 2º, art. 15, I, da Resolução CMN 3.919/2010; art. 2º, VI, VII, da Lei Estadual nº 12.971/98; art. 1º, §§ 1º e 2º da Lei Estadual 11.823/1995.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

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 2021.

A saber, infere-se do documento denominado "Sumário do Resultado", obtido no site <https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>, que o Banco do Brasil "registrou lucro líquido ajustado de R\$ 5,9 bilhões no 4T21, aumento de 15,4% frente ao 3T21 e acréscimo de 60,5% em relação ao 4T20. O RSPL do trimestre anualizado alcançou 16,6%" (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/6fd22a00->

[079a-e89e-7fdb-b4a1c0327884?origin=1](https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/banco-do-brasil-tem-lucro-recorde-de-r-21-bilhoes-em-2021)).

Consta em *site* em matéria referente ao Banco do Brasil, que "As receitas com prestação de serviços totalizaram R\$ 29,3 bilhões em 2021, alta de 2,2% quando comparado com 2020" (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/banco-do-brasil-tem-lucro-recorde-de-r-21-bilhoes-em-2021>). 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.

Sendo assim, na ausência do Demonstrativo do Resultado do Exercício do Banco do Brasil referente ao ano de 2021, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 133.055.578.000,00 (cento e trinta e três bilhões, cinquenta e cinco milhões, quinhentos e setenta e oito mil). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 3980 (três mil, novecentos e oitenta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 33.431.049,74 (trinta e três milhões, quatrocentos e trinta e um mil, quarenta e nove reais e setenta e quatro centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, cálculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.785.920,81 (dois milhões, setecentos e oitenta e cinco mil, novecentos e vinte reais e oitenta e um centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

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\$ 88.577,62 (oitenta e oito mil, quinhentos e setenta e sete reais e sessenta e dois 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 confissão do infrator (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II, III e IV), 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\$ 73.814,69 (setenta e três mil, oitocentos e quatorze reais e sessenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 86.117,13 (oitenta e seis mil, cento e dezessete reais e treze centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 114.822,85 (cento e quatorze mil, oitocentos e vinte e dois reais e oitenta e cinco centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 114.822,85** (cento e quatorze mil, oitocentos e vinte e dois reais e oitenta e cinco centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada 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\$ 103.340,56** (cento e três mil, trezentos e quarenta reais e cinquenta e seis centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/2019, acompanhado do DRE/2021 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;

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, 29 de março de 2023


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Março de 2023

| | | | |
|---|--------------------------------------|------|--------------------------|
| Infrator | Banco do Brasil S.A. | | |
| Processo | 0024.22.014433-1 | | |
| Motivo | Auto de infração 809.22 | | |
| 1 - RECEITA BRUTA | | | |
| | | | R\$ 33.431.049,74 |
| Porte => | Grande Porte | 12 | R\$ 2.785.920,81 |
| 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\$ 88.577,62 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 44.288,81 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 132.866,44 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2023 | | | 251,75% |
| Valor da UFIR com juros até 28/02/2023 | | | 3,7430 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | | R\$ 748,59 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | | R\$ 11.228.873,75 |
| Multa base | | | R\$ 88.577,62 |
| Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97 | | | R\$ 73.814,69 |
| Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14) | | | R\$ 86.117,13 |
| Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19 | | | R\$ 114.822,85 |
| 90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19) | | | R\$ 103.340,56 |

Quadro 8 - Bancos com maiores redes de agências

| | CNPJ | Instituições | Tipo | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------|------------|--------------------------------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | | | dez | |
| 1 | 00.000.000 | BCO DO BRASIL S.A. | BM | 5450 | 5524 | 5429 | 5440 | 4770 | 4722 | 4356 | 4368 | 3980 |
| 2 | 00.360.305 | CAIXA ECONOMICA FEDERAL | CE | 3288 | 3391 | 3404 | 3412 | 3394 | 3375 | 3373 | 3372 | 3372 |
| 3 | 60.746.948 | BCO BRADESCO S.A. | BM | 4650 | 4652 | 4502 | 5309 | 4745 | 4612 | 4474 | 3391 | 2947 |
| 4 | 60.701.190 | ITAU UNIBANCO S.A. | BM | 3904 | 3868 | 3735 | 3464 | 3339 | 3331 | 2966 | 2841 | 2844 |
| 5 | 90.400.888 | BCO SANTANDER (BRASIL) S.A. | BM | 2658 | 2639 | 2650 | 2653 | 2656 | 2681 | 2731 | 2758 | 2588 |
| 6 | 92.702.067 | BCO DO ESTADO DO RS S.A. | BM | 511 | 528 | 534 | 536 | 537 | 533 | 518 | 519 | 513 |
| 7 | 07.237.373 | BCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. | BM | 231 | 292 | 303 | 320 | 315 | 303 | 295 | 295 | 295 |
| 8 | 04.913.711 | BCO DO EST. DO PA S.A. | BM | 44 | 61 | 90 | 108 | 116 | 118 | 124 | 130 | 146 |
| 9 | 00.000.208 | BRB - BCO DE BRASILIA S.A. | BM | 110 | 115 | 121 | 122 | 122 | 122 | 123 | 123 | 123 |
| 10 | 04.902.979 | BCO DA AMAZONIA S.A. | BC | 123 | 124 | 124 | 124 | 120 | 120 | 120 | 120 | 118 |
| 11 | 58.160.789 | BCO SAFRA S.A. | BM | 102 | 107 | 108 | 109 | 108 | 108 | 113 | 113 | 114 |
| 12 | 28.127.603 | BCO BANESTES S.A. | BM | 133 | 134 | 134 | 131 | 130 | 122 | 117 | 107 | 102 |
| 13 | 13.009.717 | BCO DO EST. DE SE S.A. | BM | 61 | 62 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 63 | 64 |
| 14 | 33.479.023 | BCO CITIBANK S.A. | BM | 126 | 126 | 126 | 126 | 126 | 126 | 77 | 80 | 50 |
| 15 | 62.232.889 | BCO DAYCOVAL S.A. | BM | 36 | 39 | 38 | 38 | 38 | 42 | 44 | 47 | 49 |
| 16 | 61.186.680 | BCO BMG S.A. | BM | 16 | 16 | 17 | 21 | 25 | 25 | 27 | 28 | 28 |
| 17 | 17.184.037 | BCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. | BM | 192 | 189 | 190 | 190 | 154 | 153 | 152 | 42 | 24 |
| 18 | 00.416.968 | BANCO INTER | BM | 5 | 32 | 43 | 39 | 38 | 28 | 25 | 18 | 18 |
| 19 | 01.023.570 | BCO RABOBANK INTL BRASIL S.A. | BM | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 18 | 18 | 18 |
| 20 | 30.306.294 | BANCO BTG PACTUAL S.A. | BM | 9 | 9 | 9 | 7 | 7 | 7 | 7 | 13 | 18 |
| Subtotal | | | | 21666 | 21925 | 21637 | 22229 | 20820 | 20608 | 19723 | 18446 | 17411 |
| Demais instituições bancárias | | | | 1252 | 1201 | 1189 | 318 | 242 | 242 | 241 | 238 | 233 |
| Total geral | | | | 22918 | 23126 | 22826 | 22547 | 21062 | 20850 | 19964 | 18684 | 17644 |

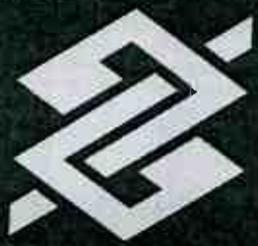
Fonte: Unicad

Observações:

1/ O quantitativo de agências foi coletado no 1º dia útil do mês seguinte e a lista completa das agências bancárias está disponível no site do Banco Central na internet, pelo caminho Sistema Financeiro Nacional → Informações cadastrais e contábeis → Informações cadastrais.

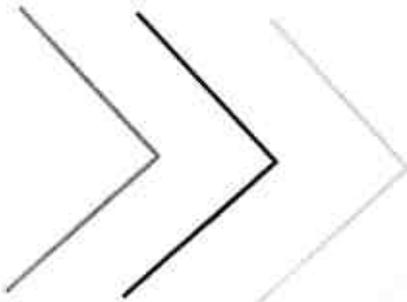
2/ As instituições sem ocorrências nos meses recentes decorrem de aquisições/fusões ocorridas em períodos anteriores.

3/ Para dados dos meses anteriores, transfira o arquivo 'Quadros em Planilhas' (opção de download) e reexiba as colunas ocultas. Há também, neste quadro, linhas que foram ocultadas porque contêm instituições que foram encerradas ou que não possuem mais agências.



Análise do Desempenho

4T21



Valores expressos em milhares de Reais, exceto quando indicado

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

| | Nota | BB Banco Múltiplo | | | BB Consolidado | | |
|--|-------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | 2º Semestre/2021 | Exercício/2021 | Exercício/2020 | 2º Semestre/2021 | Exercício/2021 | Exercício/2020 |
| Receitas da Intermediação Financeira | | 83.016.751 | 120.254.642 | 121.718.381 | 84.843.524 | 133.054.578 | 122.337.424 |
| Resultado da carteira de crédito | 12.b | 48.695.652 | 84.166.739 | 84.258.803 | 50.088.652 | 86.959.784 | 87.190.081 |
| Resultado de aplicações interfinanceiras de liquidez | 9.b | 19.722.439 | 28.569.495 | 18.767.747 | 18.299.319 | 25.408.243 | 13.814.500 |
| Resultado de operações com títulos e valores mobiliários | 10.b | 10.847.698 | 14.217.298 | 13.089.010 | 12.590.704 | 17.172.917 | 15.527.576 |
| Resultado de instrumentos financeiros derivativos | 11.b | 1.684.704 | 1.257.206 | 3.244.271 | 1.787.591 | 1.402.787 | 3.407.521 |
| Resultado das aplicações compulsórias | 8.b | 1.352.811 | 1.966.213 | 1.524.262 | 1.352.811 | 1.966.213 | 1.524.262 |
| Resultado de outros ativos financeiros | 13.e | 713.447 | 77.691 | 1.054.288 | 724.847 | 145.634 | 1.073.484 |
| Despesas da Intermediação Financeira | | (54.887.603) | (72.472.030) | (74.817.208) | (52.500.670) | (69.832.083) | (66.478.724) |
| Recursos de instituições financeiras | 16.e | (34.851.104) | (42.391.095) | (51.079.590) | (30.824.805) | (37.102.540) | (41.006.451) |
| Recursos de clientes | 17.c | (13.559.123) | (19.757.286) | (13.490.834) | (15.253.078) | (22.795.749) | (15.103.224) |
| Recursos de emissões de títulos e valores mobiliários | 19.e | (4.730.149) | (7.845.532) | (7.469.840) | (4.636.062) | (8.066.459) | (7.712.738) |
| Outras despesas de captação | 20.c | (1.747.227) | (2.078.117) | (2.776.944) | (1.606.725) | (1.867.355) | (2.656.311) |
| Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito | | (10.999.407) | (18.385.379) | (25.919.228) | (11.064.436) | (18.535.029) | (26.077.431) |
| Carteira de crédito | 12.f | (10.721.375) | (17.808.268) | (23.533.679) | (10.757.447) | (17.883.937) | (25.560.796) |
| Outros ativos financeiros | 13.c | (278.032) | (577.111) | (385.549) | (306.989) | (651.092) | (516.635) |
| Resultado da Intermediação Financeira | | 17.129.741 | 39.397.233 | 21.001.945 | 21.378.418 | 44.688.464 | 29.781.269 |
| Outras Receitas/Despesas Operacionais | | (1.762.135) | (9.950.241) | (6.991.731) | (2.963.475) | (10.187.164) | (10.465.390) |
| Receitas de prestação de serviços | 24 | 9.727.392 | 18.986.389 | 19.230.759 | 15.259.784 | 29.343.335 | 28.701.888 |
| Despesas de pessoal | 25 | (9.446.459) | (19.416.802) | (18.655.899) | (10.260.826) | (21.004.981) | (20.162.515) |
| Outras despesas administrativas | 26 | (6.411.595) | (12.646.642) | (12.863.669) | (6.339.095) | (12.842.130) | (13.053.188) |
| Despesas tributárias | 22.e | (1.850.212) | (3.989.493) | (3.737.449) | (2.794.880) | (5.691.374) | (5.128.568) |
| Resultado de participações em controladas, coligadas e controladas em conjunto | 14.a | 6.080.030 | 9.422.952 | 12.191.532 | 1.700.758 | 3.245.505 | 3.110.401 |
| Outras receitas/despesas | 27 | 166.709 | (2.326.655) | (3.157.005) | (379.216) | (3.237.519) | (1.933.408) |
| Provisões | 21.e | (2.897.445) | (6.368.277) | (4.775.524) | (2.944.530) | (6.454.311) | (5.081.167) |
| Cíveis, fiscais e trabalhistas | | (2.971.624) | (6.302.931) | (3.870.486) | (3.020.764) | (6.391.020) | (4.176.118) |
| Outras | | 74.179 | (65.346) | (905.058) | 76.234 | (63.291) | (905.049) |
| Resultado Operacional | | 12.470.161 | 23.078.715 | 9.234.690 | 15.370.413 | 28.046.991 | 14.234.712 |
| Resultado Não Operacional | | (47.935) | (88.553) | (11.523) | 75.347 | 246.057 | 154.901 |
| Resultado Antes dos Tributos e Participações | | 12.422.226 | 22.990.162 | 9.223.167 | 15.445.960 | 28.293.048 | 14.389.613 |
| Imposto de Renda e Contribuição Social | 22.a | (1.297.351) | (892.335) | 4.851.328 | (3.313.886) | (4.441.300) | 1.452.865 |
| Participação de Empregados e Administradores no Lucro | | (1.274.989) | (2.523.408) | (1.562.340) | (1.279.660) | (2.535.833) | (1.568.571) |
| Participação dos Não Controladores | 23.j | -- | -- | -- | (891.613) | (1.609.513) | (1.576.522) |
| Lucro Líquido | | 9.849.986 | 19.574.419 | 12.512.155 | 9.966.801 | 19.710.402 | 12.697.385 |
| Lucro Líquido Atribuível aos Acionistas | | 9.849.986 | 19.574.419 | 12.512.155 | 9.966.801 | 19.710.402 | 12.697.385 |
| Controladores | | -- | -- | -- | 891.613 | 1.609.513 | 1.576.522 |
| Não controladores | | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| Lucro por Ação | 23.f | 2.853.771.411 | 2.853.577.258 | 2.852.522.381 | | | |
| Número médio ponderado de ações - básico | | 2.853.399.401 | 2.853.359.901 | 2.852.322.673 | | | |
| Número médio ponderado de ações - diluído | | 3,45 | 6,86 | 4,39 | | | |
| Lucro básico e diluído por ação (R\$) | | | | | | | |

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.