



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 14.785/2017
Processo Administrativo n.º 0074.14.000381-0/001
Comarca de Bom Despacho
Recorrente: Banco do Brasil S/A
Recorrido: Procon-MG

RELATÓRIO

O Procon-MG considerou que o Banco do Brasil S/A descumpriu o disposto na Lei Federal nº 8.078/90 (art. 6º, inciso IV e art. 39, inciso VIII), no Decreto Federal nº 2.181/97 (art. 12, inciso III e art. 22, inciso IV), na Lei Estadual nº 14.235/02 (art. 1º) e na Resolução CNM 3.694/09 (art. 3º) por ter ultrapassado o tempo máximo de 15 (quinze) minutos para atendimento dos consumidores pelo caixa, pela prática das seguintes infrações: **a)** ausência de placa informativa junto aos caixas da existência do CDC; **b)** recusa de recebimento de contas de água, luz telefone, etc, nos caixas de atendimento convencionais; **c)** ausência de cabines e divisórias nos caixas de atendimento público; **d)** falta de indicação por meio de placa ou outro meio de divulgação acerca da existência de cadeira de rodas; **e)** falta de atendimento ao cliente no prazo legal de 15 minutos; **f)** terminal de emissão de senhas inoperante, com distribuição de senhas manuais, sem horário de distribuição. Em razão disso, aplicou-lhe pena de multa no valor de R\$14.734,12 (fls. 53-59b).

Inconformada, a instituição financeira interpôs a este Órgão Colegiado recurso de fls. 61-75, no qual sustenta, em suma, que: **a)** o atendimento da clientela é feito sem violação às normas do CDC, sendo que estes são atendidos de forma cortês, urbana e precisa, embora possa ter havido retardo no atendimento, que é alheio à vontade do Banco; **b)** a decisão administrativa não se amolda à Legislação Bancária em vigor, baseando em disposições do CDC, enquanto as medidas por ela adotadas têm como base a Lei 4.595/64, na Constituição Federal e em Resolução do BACEN; **c)** A competência para legislar sobre instituições financeiras é da UNIÃO, por meio do seu órgão normativo – Conselho Monetário Nacional -, conforme disposições



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

do art. 4º, VIII, da Lei 4.595/64, cuja matéria encontra-se sumulada pelo STJ (Súmula 19) e pelo STF (Súmula 419); **d)** A Lei Estadual não tem eficácia jurídica, considerada a falta de sua regulamentação pelo Executivo, além de ser inconstitucional, visto que afronta a Lei 4.595/64 e viola diversos dispositivos constitucionais (art. 21, inciso VIII, art. 22, incisos VI, VII, art. 48, inciso XIII e art. 192, mormente o princípio da isonomia; **e)** esclarece que com relação à placa indicativa da existência do CDC, “já providenciou a fixação do informativo junto aos caixas, logo após a autuação; **f)** No que tange à disponibilidade de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como as divisórias nos caixas convencionais, regularizou tais infrações; **g)** ser descabida a aplicação de qualquer sanção ao Banco do Brasil, considerando as medidas adotadas para evitar filas (autoatendimento, pelo celular, pela internet), sendo que ao consumidor competia a escolha entre os diversos meios, o mais célere e, por não fazê-lo, assume o risco e causa imensas aglomerações nos bancos; **h)** a multa aplicada está em desconformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ao final, requereu a insubsistência do processo administrativo, o recebimento do recurso com efeito suspensivo e o seu provimento e, em caso de não reforma da decisão monocrática, a redução do *quantum* sancionatório.

Eis, em síntese, os fatos.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 24 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 14.785/2017
Processo Administrativo n.º 0074.14.000381-0/001
Comarca de Bom Despacho
Recorrente: Banco do Brasil S/A
Recorrido: Procon-MG

ACÓRDÃO

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata de julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao recurso.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

V O T O

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. LEI
ESTADUAL N.º 14.235/02
INCONSTITUCIONALIDADE NÃO
CONFIGURADA. FALTA DE
REGULAMENTAÇÃO.
DESNECESSIDADE. PRELIMINARES
REJEITADAS. PLACA INDICATIVA DA
EXISTÊNCIA DO CDC. INEXISTÊNCIA.
NEGATIVA DE RECEBIMENTO DE
CONTAS DE ÁGUA, LUZ E OUTRAS NOS
CAIXAS CONVENCIONAIS. AUSÊNCIA
DE CABINES INDIVIDUAIS E DIVISÓRIAS
NOS CAIXAS DE ATENDIMENTO AO
PÚBLICO. PLACA INDICATIVA DA
EXISTÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS.
INEXISTÊNCIA. TEMPO DE ESPERA NA
FILA. DESCUMPRIMENTO. TERMINAL
DE EMISSÃO DE SENHAS INOPERANTE.
OBRIGAÇÕES DESCUMPRIDAS PELA
AGÊNCIA BANCÁRIA. SUBSISTÊNCIAS
CONFIRMADAS. REDUÇÃO DA MULTA.
IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE
VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA
RAZOABILIDADE E
PROPORCIONALIDADE. FIXADA
CONFORME PRECEDENTES DESTA
JUNTA RECURSAL.
RECURSO NEGADO PROVIMENTO.

Conheço do recurso, uma vez satisfeitos os pressupostos de admissibilidade.

Antes de analisar as questões postas em recurso, esclareço, quanto ao pedido de efeito suspensivo, que o parágrafo único do artigo 49 do Decreto Federal n.º 2.181/97 é claro ao dispor que da decisão que aplica multa cabe recurso que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

será recebido pela autoridade superior com o referido efeito. Nesse sentido, nada resta a decidir.

Preliminarmente, alega o recorrente que a Lei n.º 14.235/02 é inconstitucional, visto que o Estado carece de competência legislativa para fixar o prazo máximo para o atendimento dos usuários das agências bancárias e, ainda, carece de regulamentação pelo poder Executivo.

A despeito dos argumentos utilizados pelo recorrente, sendo oportuno registrar de alguns deles escapam à seara jurídica, insustentável é o seu inconformismo.

Ao contrário do que afirma o recorrente, mencionada lei não se refere às políticas de crédito, câmbio, seguro e transferência de valores, estabelecidas no inciso VII do artigo 23 da Magna Carta como matérias de competência legislativa privativa da União Federal.

Na verdade, ela apenas objetiva proteger os consumidores dos abusos que constantemente vêm sofrendo por parte das instituições financeiras. Ou seja, limitam-se a impor regras sobre a qualidade da prestação de serviço fornecido pelos bancos.

Outrossim, o limite temporal imposto por referida lei não guarda relação temática com a matéria de competência privativa da União, afeta às instituições bancárias e suas operações financeiras, cambiais e monetárias. Ao contrário, diz respeito a interesse local.

O que existe, de fato, são inúmeros julgados afiançando a legislação em debate. Veja:

DIREITO ADMINISTRATIVO – DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÕES – EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL – INSTITUIÇÃO BANCÁRIA – LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 – CONSTITUCIONALIDADE – TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA – REGULAMENTAÇÃO –



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

DESNECESSIDADE – APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS – PENALIDADE – DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL – IMPOSSIBILIDADE – PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR – PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS – PRIMEIRO RECURSO PROVIDO – SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.

- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.

- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.

- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG – Apelação Cível n. 1.0024.09.587911-0/002, Relator: Des. Moreira Diniz, 4.^a Câmara Cível, julgamento em 09.02.2017, publicação da súmula em 17.02.2017).

APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS DO DEVEDOR. CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA. REQUISITOS DO ART. 2º, § 5º, DA LEI Nº 6.830/80 RESPEITADOS. PROCESSO ADMINISTRATIVO INSTAURADO. PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO DEVIDO PROCESSO LEGAL OBSERVADO. NULIDADE AFASTADA. MULTA. VIOLAÇÃO À NORMA CONSUMERISTA. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NA FILA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. LEI ESTADUAL Nº 14.235/02. LEI MUNICIPAL Nº 3.155/05. DESNECESSIDADE DE REGULAMENTAÇÃO DAS NORMAS SANCIONATÓRIAS. VALOR DA SANÇÃO PECUNIÁRIA. RESPEITO AOS DITAMES LEGAIS.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

- Não há que se falar em nulidade da Certidão de Dívida Ativa, quando os requisitos trazidos pela Lei nº 6.830/80 foram atendidos em sua integralidade, especialmente aquele previsto no art. 2º, § 5º, inciso III, referente à origem, à natureza e ao fundamento legal ou contratual da dívida.
- Afasta-se a alegação de nulidade do procedimento administrativo instaurado para a apuração da sanção pecuniária, já que respeitado o princípio constitucional do devido processo legal (e seus corolários lógicos, a saber, ampla defesa e contraditório).
- Os Estados e os Municípios detêm competência para legislar sobre matéria consumerista, na forma do art. 24 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1.988, o que foi exercido pelo Estado de Minas Gerais, com a promulgação da Lei Estadual nº 14.235/02 e pelo Município de Lavras, com a edição da Lei Municipal nº 3.155/05.
- As normas que estabelecem a conduta e a penalidade pelo seu descumprimento, porquanto inteiramente regulamentadas, devem ser observadas de imediato pela instituição financeira.
- O valor da multa deve ser mantido, vez que estabelecido segundo os parâmetros legais, nada tendo sido demonstrado quanto ao suposto não atendimento dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. (TJMG – Apelação Cível n. 1.0382.14.012084-3/001, Relatora: Des.ª Ana Paula Caixeta, 4.ª Câmara Cível, julgamento em 15.09.2016, publicação da súmula em 20.09.2016).

E em sessão colegiada, acabou por colocar uma pá de cal sobre a alegada inconstitucionalidade:

DEFINIÇÃO DO TEMPO MÁXIMO DE ESPERA DE CLIENTES EM FILAS DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR. ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL. RATIFICAÇÃO DA JURISPRUDÊNCIA FIRMADA POR ESTA SUPREMA CORTE. EXISTÊNCIA DE REPERCUSSÃO GERAL.

(RE 610221 RG, Relator(a): Min. ELLEN GRACIE, julgado em 29/04/2010, DJe-154 DIVULG 19-08-2010 PUBLIC 20-08-2010 EMENT VOL-02411-05 PP-01137)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Pelo mesmo motivo, não procede a alegação de que essa matéria (tempo de espera na fila) deva ser regulamentada pelo poder Executivo. Conforme entendimento sedimentado por esta Junta Recursal, o preceito genérico de que a lei será regulamentada pelo Poder Executivo só alcança os dispositivos que não puderem ser executados de imediato.

A Lei Estadual n.º 14.235/02 dispõe qual é a obrigação que se impõe, a quem se impõe e ainda definiu o que se considera cliente, fila de atendimento e tempo de espera. Não há necessidade de regulamentação do dispositivo que impõe a obrigação de distribuir senhas de atendimento. Ressalte-se que a lei fala expressamente em senha de atendimento, que deve ser distribuída aos consumidores, o que não ocorreu *in casu*.

Portanto, tendo o Supremo Tribunal Federal decidido, de forma indireta, pela constitucionalidade das Leis n.º 14.235/02, não cabe mais discussão sobre o tema, ainda mais em sede administrativa.

Rejeito, pois, as preliminares.

No mérito, inicialmente, afirma o recorrente que a decisão administrativa violou o princípio da isonomia, uma vez que o Promotor de Justiça considerou que a agência bancária infringiu o preceituado nos artigos 1º da Lei Estadual n.º 14.235/2002 e, quando da aplicação da sanção, embora existindo previsão específica sobre isso nessa norma (Lei n.º 4.595/64 e Resolução BACEN n.º 2.932, no art. 1º, §1, inciso I), optou por basear sua dosimetria na Lei n.º 8.078/90 e na Resolução PGJ n.º 11/2011.

A questão posta em debate pode e deve ser devidamente esclarecida com base no preceituado no artigo 56 da Lei n.º 8.078/90, o qual dispõe:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, **sem prejuízo** das



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

de natureza civil, penal e **das definidas em normas específicas.** (grifo nosso)

Dúvida não resta de que o não cumprimento, pelas agências bancárias, do prazo de 15 minutos estabelecido na Lei n.º 14.235/02 configura violação ao direito do consumidor (artigo 39, inciso VIII da Lei n.º 8.078/90).

E assim sendo, inexistente ilegalidade em se fazer incidir o Código de Defesa do Consumidor e aplicar a regra acima transcrita, haja vista que o próprio dispositivo legal é claro em estabelecer que as sanções ali previstas podem ser aplicadas, independentemente das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

Quanto as demais infrações, percebe-se pela leitura das razões recursais que o recorrente se limitou a afirmar que em duas delas havia as regularizado (placa informativa do CDC e cabines e divisórias individuais nos caixas convencionais), ficando silente quanto as demais, razão pela qual considero configuradas as infrações pelas quais a autoridade primeira aplicou a sanção.

No tocante à multa aplicada, sustenta o Banco do Brasil ser ela violadora dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Todavia, inexistente no caso ofensa a esses princípios, uma vez que a fixação da multa se deu de forma fundamentada, de acordo com critérios objetivos e observada a dosimetria estabelecida no artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor (gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor), no artigo 24 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97 e no artigo 59 e seguintes da Resolução PGJ n.º 11, de 2011 (fls. 53-59).

Em relação à obtenção de vantagem, a autoridade administrativa *a quo* considerou, de modo correto, que a empresa não a auferiu, tendo sido, então, aplicado o fator 1 (art. 62, “a”, da Resolução PGJ n.º 11/2011).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Quanto à gravidade da infração, entendeu que ela se enquadra no Grupo III (artigo 60, inciso I da Resolução PGJ n.º 11/2011).

Por fim, acerca da condição econômica do fornecedor, a autoridade primeva considerou o valor de sua receita mensal média, com base na receita bruta, nos termos do artigo 63, §1º da Resolução PGJ 11/2011) e com base no documento apresentado pelo fornecedor à fl. 38 fixou a renda bruta anual referente à agência bancária infratora em R\$ 7.177.553,11 (sete milhões, cento e setenta e sete mil, quinhentos e cinquenta e três reais e onze centavos), ficando a receita média mensal em R\$ 598.129,42 (quinhentos e noventa e oito mil, cento e vinte e nove reais e quarenta e dois centavos).

Assim, a pena-base restou corretamente fixada em R\$18.943,88 (dezoito mil, novecentos e quarenta e três reais e oitenta e oito centavos).

Na sequência, foram aplicadas acertadamente atenuantes e agravantes (artigos 25, incisos II e III e 26, inciso VI). Por fim, fez incidir o concurso de infrações do art. 59, § 3º (um terço), culminando com a pena definitiva de R\$14.734,12 (quatorze mil, setecentos e trinta e quatro reais e doze centavos).

Pelo exposto, rejeito a preliminar arguída, nego provimento ao recurso voluntário.

É como voto.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.

MARCOS TOFANI BAER BAHIA
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA ANTÔNIO DA PADOVA
MARCHI JÚNIOR**

VOTO

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA RODRIGO CANÇADO ANAYA
ROJAS**

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, rejeitaram a preliminar e, negaram provimento ao recurso.