



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

**Processo Administrativo: 0024.19.012940-3**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 4282**

**Auto de Verificação nº 579.19**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 4282), situada na Rua Úrsula Paulino, n.º 1422, Bairro Betânia, CEP 30580-000, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5308-24 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 10/07/2019, 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 atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)*

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

*3 – o fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (6.12);*



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

---

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

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls. 22/42).

Primeiramente, alegou o infrator que a grande maioria dos boletos vence no dia 10 de cada mês, o que acarreta em grande número de atendimentos mais demorados, bem como dia 10 é pagamento do funcionalismo público estadual, o que também incrementa o volume de usuários nos estabelecimentos bancários.

Acrescentou que a suposta violação a Lei Estadual 14.235/02 e a constatação atestada pelos fiscais, impõem medida desproporcional ao Banco, na medida em que estabelece multa em valor que não guarda nenhuma relação com a suposta violação da lei, impondo penalidade desarrazoada e desproporcional ao dano causado, razão pela qual requer a aplicação de advertência em substituição à multa.

Sustentou ainda pela inconstitucionalidade da referida Lei, uma vez que o controle de funcionamento das agências, bem como a estruturação e os aspectos relativos ao atendimento nas mesmas, são prerrogativas do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, consoante a Lei Federal nº 4.595/64.

Nesse contexto, aduziu que norma estadual ou municipal é desprovida de eficácia pois invade a competência da União ao legislar sobre normas afetas ao Sistema Financeiro Nacional.

Ademais, alegou o infrator violação ao princípio da igualdade, argumentando que a lei estadual que visa evitar a espera demasiada em filas para atendimento, escolheu



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

apenas o atributo banco para determinar o comando, apesar de o referido problema atingir também outras instituições de crédito, empresas de telefonia, supermercado e o próprio serviço público em geral.

Ressaltou que a existência de outro meio mais adequado e menos restritivo desautoriza a opção legislativa, tornando-a desnecessária e conseqüentemente desproporcional.

Salientou ainda que o que se ganha com a medida legislativa, controvertida quanto a sua real eficácia para impedir o crescimento de filas, não justifica os custos impostos às instituições financeiras para satisfazer o comando normativo.

Ao final, pugnou pelo arquivamento do procedimento, reconhecendo como indevida as autuações.

No tocante as autuações previstas nos itens 4.1 e 6.12 do Formulário de Fiscalização, o infrator nada alegou.

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. 44/45 e 46/47, o Fornecedor informou ter adequado suas instalações, sanando as irregularidades relacionadas a ausência de cabines individuais e placa informando sobre a disponibilidade do Código de Defesa do Consumidor para consulta.

Ademais, no que concerne ao tempo de espera em fila, o representado aduziu que os avanços tecnológicos propiciaram aos usuários várias formas de utilizar serviços bancários, sendo que atualmente permanece uma pequena parcela de usuários que ainda preferem o atendimento presencial em agências bancárias.



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

---

Acrescentou ainda que a atuação da Administração Pública deve seguir os princípios congruentes da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade.

Por fim, decidiu não assinar o Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa e pugnou pelo arquivamento do feito.

Consta às fls.55/57, imagens fotográficas juntadas pelo Banco do Brasil referente as adequações na agência 4282.

A fim de verificar a adaptação da agência autuada, conforme foi informado na manifestação de fls.51/57, determinou-se que fosse realizada nova fiscalização, com o exclusivo propósito de verificar se foram sanadas as irregularidades apontadas no Auto de Infração nº579.19, devendo ser lavrado Auto de Constatação e realizar registros fotográficos durante a diligência.

Em cumprimento a determinação ministerial, foi lavrado o Auto de Constatação nº1176.19, no qual restou consignado a existência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como placa próximo ao caixa informando quanto a disponibilidade do Código de Defesa do Consumidor para consulta.

Integram o referido auto, os registros fotográfico de fls.64/66.

É, em síntese, o relatório.

## **2 – Da fundamentação**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 579.19, 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

---

No tocante a primeira autuação identificada no **item 1.1** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

Preliminarmente, sustenta o representado faltar ao Estado e ao Município competência para legislar sobre matérias relacionadas às instituições financeiras, visto serem tais temas privativos da União Federal.

Segundo o Banco do Brasil, referidas questões encontram-se previstas nos arts. 22, incisos I, VI e 192 da Magna Carta, bem como na Lei Federal n.º 4.595/64.

Inexiste dúvida de que a competência para editar normas com o objetivo de regulamentar o horário de atendimento e a forma de funcionamento das agências bancárias é exclusiva da União Federal.

Entretanto, a questão apresentada pelo infrator se refere a regulação do horário de atendimento das agências bancárias, o que difere da matéria tratada nestes autos, que consiste no atendimento do cliente no prazo de 15 minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional.

Nesse sentido, a regulamentação do tempo de espera na fila foge da competência legislativa privativa da União Federal, uma vez que denota nítido interesse local no que se refere ao conforto do usuário e à rapidez no seu atendimento pela agência bancária, e, na ausência de regulamentação pelo município (incisos I e II do artigo 30 da Constituição Federal), pode o estado legislar sobre a matéria.

Sobre o tema, o eminente professor Hely Lopes Meirelles escreve:

O interesse local se caracteriza pela predominância e não pela exclusividade do interesse para o município, em relação ao do Estado e



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

---

da União. Isso porque não há assunto municipal que não seja reflexamente de interesse estadual e nacional. A diferença é apenas de grau, e não de substância. (Direito municipal brasileiro. 11. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. p. 132)

Em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 579.19, 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 consequente 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 legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179).



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

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 irresignação 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



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

---

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 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)

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e





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

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.

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.

Insta 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 realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias 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*



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

---

*difícilmente 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 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*



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

*“pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”*

Vale ressaltar que a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário, e, por fim, isonômico porquanto será exigido de todas as instituições financeiras do Estado de Minas Gerais, independentemente do procedimento escolhido e implantado pela agência bancária.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia.

Também são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar descaracterizar a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.

Nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 14.235/02, as únicas ressalvas para o não cumprimento do prazo previsto em seu artigo 1.º (quinze minutos) são “problemas na transmissão de dados ou na telefonia”, falta de energia elétrica ou greve de pessoal.

Portanto, o fato de a fiscalização ter ocorrido em um dia de grande movimento não retira do banco a responsabilidade pelo cumprimento do mandamento legal, ainda mais se for considerado que os eventos alegados como ensejadores do atraso constatado poderiam ter sido previstos com muita antecedência pela instituição financeira.



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

---

Por fim, vale salientar que *para* verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 579.19, as Agentes Fiscais anexaram a senha retirada às 15:36 horas com início de atendimento pelo caixa às 15:51 horas, conforme se verifica à fl.17 dos autos.

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

Quanto à autuação relativa ao **item 4.1**, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

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

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

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



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

---

Verifica-se ainda que a infração correspondente ao **item 4.1** do “Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade dos Serviços Bancários” teve por objetivo proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias

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

Assim, com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento 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).

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.

Vale ressaltar que as alterações no interior das agências bancárias, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivem aumentar a segurança de seus usuários e clientes. Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:



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

---

Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de:

[...]

VI - cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

Assim, da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

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

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 579.19.

Em relação à autuação referente ao **item 6.12** restou claro nos autos, que o fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa 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"*.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir o Código de Defesa do Consumidor não afasta o dever de informar ao consumidor a disponibilidade do mesmo para consulta.



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

Assim, referida autuação ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placa, afixada junto aos caixas, sobre existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

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





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

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 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."

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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 6.12** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.



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

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigos 6º, IV, VI, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 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 nos grupos 1 e 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.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2018 (fls.31/31v), O Resultado Bruto da Intermediação Financeira do representado equivale ao valor de R\$ 7.729.019,93 (sete milhões setecentos e vinte e nove mil dezenove reais e noventa e três centavos).



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

---

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1000.

Registra-se 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](http://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.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.31/31v), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 664.084,99 (seiscentos e sessenta e quatro mil oitenta e quatro reais e noventa e nove centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$20.322,55 (vinte mil



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

trezentos e vinte e dois reais e cinquenta e cinco 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 do Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo** (fato verificado pelas fotografias apresentadas às fls. 64/66) e **primariedade** - pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 10.161,27 (dez mil cento e sessenta e um reais e vinte e sete centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 15.241,91 (quinze mil duzentos e quarenta e um reais e noventa e um centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, aplicar-se-á 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\$ 20.322,55 (vinte mil trezentos e vinte e dois reais e cinquenta e cinco centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 20.322,55 (vinte mil trezentos e vinte e dois reais e cinquenta 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:



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

---

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\$ 18.290,29 (dezoito mil duzentos e noventa reais e vinte e nove centavos)**, nos termos do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

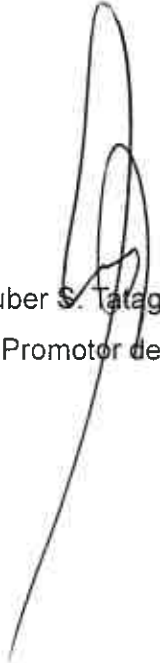
b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 12 de Dezembro de 2019.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Dezembro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	Banco do Brasil – Agência 4282		
<b>Processo</b>	0024.19.012940-3		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 579.19		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 7.729.019,93</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 644.084,99
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 20.322,55</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 10.161,27</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 30.483,82</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2019			230,54%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2019			3,5173
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 703,45</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.551.786,92</b>
Multa base			R\$ 20.322,55
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25, II e III Dec. 2181/97			R\$ 10.161,27
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 15.241,91
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 20.322,55
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 18.290,29

