



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

**Processo Administrativo: 0024.18.021052-8**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 3493-2**

**Auto de Verificação nº 1351.18**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 3493-2), situada na Avenida Silva Lobo, n.º 924, Bairro Nova Suíça, CEP 30.421-198, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/3976-44, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 18/10/2018, 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 faz a identificação dos assentos destinados a idosos (2.1);*

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 à autuação, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls. 23/83).

Em sua defesa, o representado alegou que providenciaria a adequação do atendimento aos idosos nos moldes do auto de infração, apesar de já ofertar tratamento diferenciado e preferencial aos idosos.



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

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. 85/86 e 87/88, o Fornecedor manteve-se inerte, conforme certidão de fl. 92 verso.

O Aviso de Recebimento acostado à fl. 92 indica que o Ofício n° 99/2019/Finanças foi recepcionado pelo Representado em 18/01/19.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração n° 1351.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante a autuação identificada no **item 2.1** do Formulário n° 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, o artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O § 3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o § 4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.



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

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre 'assentos', o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Neste sentido, faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 2.1 constante do formulário nº 12 ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações em local visível e caracteres legíveis dos assentos destinados aos idosos.

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.)



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

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

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

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

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



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

Ademais, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de identificação dos assentos destinados a idosos, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 17/17v, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 71, §§3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03.

Logo, diante do exposto, a falta de identificação nos assentos destinados a idosos contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário e viola o direito básico à informação, motivo pelo qual julgo subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; artigos 6º, IV, 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 1 (item 2.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.48 e 49), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 12.508.764,12 (doze milhões, quinhentos e oito mil, setecentos e sessenta e quatro reais e doze centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE PORTE, o qual tem como referência o fator 5000.

Cumprе ressaltar que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,4 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 13,2%, atingindo R\$98,7 bilhões e que foi o banco que apresentou a segunda maior evolução do lucro líquido em 2017, no valor de R\$11,1 bilhões, com crescimento de 54,2%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 17 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, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.





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

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.042.397,01 (um milhão quarenta e dois mil trezentos e noventa e sete reais e um centavo) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 15.423,97 (quinze mil quatrocentos e vinte e três reais e noventa e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 12.853,31 (doze mil oitocentos e cinquenta e três reais e trinta e um centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos IV e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos e foi praticada em detrimento de pessoa idosa, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 19.279,96 (dezenove mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 19.279,96 (dezenove mil, duzentos e setenta e nove reais e noventa e seis centavos).**

ISSO POSTO, determino:

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

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa



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

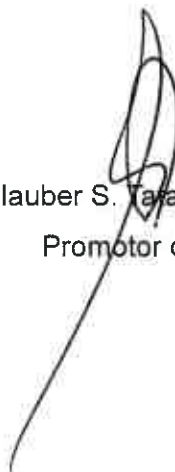
fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 17.351,97 (dezesete mil trezentos e cinquenta e um reais e noventa e sete centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2019.



Glauber S. Taragiba do Carmo  
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Fevereiro de 2019**

<b>Infrator</b>	Banco do Brasil – Agência 3493-2		
<b>Processo</b>	0024.18.021052-8		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 1351.18		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 12.508.764,12</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.042.397,01
<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\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 15.423,97</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 7.711,99</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 23.135,96</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 693,07</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.396.002,68</b>
Multa base			R\$ 15.423,97
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 12.853,31
Acréscimo de 1/2 – art. 26, IV e VII, do Decreto 2.181/97			R\$ 19.279,96
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			R\$ 17.351,97

