

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

**Processo Administrativo nº MPMG-0059.21.000023-4**

**Representado: Banco do Brasil S.A.**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1 – Relatório**

A Agência nº 4424 do BANCO DO BRASIL S.A., situada na Praça Santana, 120, Centro, CEP 36212000, em Barroso/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5465-85, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 08/10/2021, às 13:50 horas, 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 descritas as seguintes irregularidades:

1 – Foi constatado que não havia em nenhum lugar placa/cartaz, ou outro meio de divulgação, informando o local onde a cadeira de rodas poderia ser retirada para uso (item 5.1);

2 – Foi constatado que não havia em nenhum lugar, nas dependências da agência, placa/cartaz informando as situações que implicam em recusa à realização de pagamentos ou ao recebimento de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros (item 6.1);

3 – Foi constatado que não havia afixado em nenhum lugar placa/cartaz com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (item 6.12);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Carla Ribeiro Souza, identificada como Gerente de Relacionamento, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 16/18), acompanhada pelos documentos de fls. 19/43.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

No tocante à disposição de informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques e outros, bem como quanto à ausência de informação sobre a cadeira de rodas, o representado alegou que tais informações estariam afixadas na sala de autoatendimento e no ambiente interno da agência.

Em relação à falta de cartazes sobre a disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta, alegou que referida informação estaria sobre a mesa do saguão de atendimento.

Ao final, requereu que fosse declarado insubsistente a autuação do Procon, cancelando o auto de infração.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 44-C/44-D e 44-E/44-F, o fornecedor informou não possuir interesse na assinatura das referidas propostas (fl. 47).

Ato contínuo, o representado foi notificado para apresentar Alegações Finais (fls. 48/49).

Em resposta, o Banco do Brasil apresentou suas razões finais pugnando pela insubsistência do auto de fiscalização (fls. 50/51).

É o necessário relatório.

## **2 – Da fundamentação**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 810621, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

**No tocante à primeira autuação relativa ao item 5.1** do Formulário de Fiscalização nº 810621, restou claro nos autos que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

Ressalta-se que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela pode ser retirada.

Ademais, a Lei Estadual n.º 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de



Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 810621, ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação, sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

**As autuações referentes aos itens 6.1 e 6.12** constantes do formulário nº 810621 também se deram por desrespeito ao direito à informação, eis que ausentes os avisos relativos a situações que implicam recusa na realização de pagamentos e outros; e falta de informação sobre a disponibilização de CDC para consulta no estabelecimento bancário.

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.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o 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 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 fundamento 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).



Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

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 n.º 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

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, inexistia qualquer cartaz, placa ou outro meio de divulgação, afixado junto aos caixas de atendimento, atinente a aviso sobre a existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

Vale ressaltar neste ponto que, não obstante o Representado tenha alegado que tal informação encontrava-se sobre a mesa do saguão de atendimento, no momento da fiscalização, os fiscais do Procon não constataram a existência de cartaz/placa.

Ademais, a Lei Federal n.º 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.

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

Não ter em sua agência o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, deixar de informar, através de placa, que o mesmo está disponível para consulta do consumidor, viola o direito à informação.

Da mesma forma, os agentes fiscais registraram a ausência, em local visível e em formato legível, de informações sobre situações que impliquem a recusa à



Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

realização de pagamento ou a recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, contas e outros.

Saliente-se que os modelos de cartazes apresentados pelo infrator junto a sua defesa, ora acostados às fls. 40/43 dos autos, não comprovam que os mesmos estavam disponíveis, no momento da fiscalização, em local visível e em formato legível, mas tão somente reforçam o entendimento de que o Representado não desconhecia a obrigatoriedade da divulgação das informações neles inscritas aos consumidores.

Logo, diante de todo o exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos itens 5.1, 6.1 e 6.12 do Formulário de Fiscalização nº 12, Autos nº 810621. (Prestação de Serviços Bancários –Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço Bancário.

### **3 - Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 2º da Lei Estadual nº 14.788/03; artigo 2º da Resolução CMN nº 3.694/09; artigos 6º, III, IV e VI, art.7º e art. 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 no grupo 1, 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 as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG  
agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado à fl. 21, R\$ 1.740.073,22 (um milhão, setecentos e quarenta mil e setenta e três reais e vinte e dois centavos) revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490>, o Resultado Operacional no ano de 2020 do BANCO DO BRASIL atingiu a quantia superior a R\$ 122 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.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DO BANCO DO BRASIL em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490>, no valor de R\$ 122.337.424.000 (cento e vinte e dois bilhões e trezentos e trinta e sete milhões e quatrocentos e vinte e quatro mil reais). Considerando que o infrator possui 4.368 (quatro mil, trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida 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 multa-base no valor de R\$ 28.339,71 (vinte e oito mil, trezentos e trinta e nove reais e setenta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 14.169,86 (quatorze mil, cento e sessenta e nove reais e oitenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, haja vista a prática infrativa ocorrida em detrimento de idoso ou pessoa com deficiência (irregularidade 5.1 do questionário) e que a conduta infrativa foi praticada no decurso de calamidade - pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 2/6 (dois sextos), totalizando o quantum de R\$ 18.893,14 (dezoito mil, oitocentos e noventa e três reais e quatorze centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou (ADAPTAR AO CASO CONCRETO) 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, I, aplica-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\$ 6.297,71 (seis mil, duzentos e noventa e sete reais e setenta e um centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 25.190,85 (vinte e cinco mil, cento e noventa reais e oitenta e cinco centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 03 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, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C n.º 651000-0 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ XX.XXX,XX (por extenso), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG  
Promotoria de Justiça de Barroso/MG  
PGJ nº 14/19; 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.

Barroso, 12 de maio de 2022.

**VINÍCIUS DE SOUZA CHAVES**  
Promotor de Justiça