

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo: 0123.22.000645-6

Reclamado: Banco do Brasil S/A, agência 0396-4 – CNPJ n.º 00.000.000/0396-40

1. RELATÓRIO

Trata-se Procedimento Administrativo – PROCON, instaurado em razão do Auto de Verificação de Prestação de Serviços, em que agentes do Procon, durante ato fiscalizatório ordinário em instituições bancárias, verificaram que a agência 0396-4 do Banco do Brasil, CNPJ n.º 00.000.000/0396-40, com endereço na Praça do Povo, nº 21, centro, Capelinha/MG, não tinha a disposição dos usuários dos serviços bancários cabines individuais nos caixas de atendimento ao público para se garantir a privacidade do cliente.

O ato infrativo violou diversos dispositivos legais do sistema normativo de proteção em relação às relações consumeristas, quais sejam, art. 2º, inc. VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98 e art. 6, VI, art. 7, e art. 39, inc. VIII, todos da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, inc. IX, alínea “a”, do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Em comprovação das infrações às normas de proteção a direitos dos consumidores praticados pela atuada, foram captadas imagens fotográficas dos locais de atendimento, às fls. 21/25.

A atuada apresentou defesa administrativa às fls. 28/48, na qual argumentou a inocorrência da infração, e comprovou a correção das falhas de privacidade com a fixação das cabines individuais de atendimento, juntando imagens das divisórias instaladas.

As correções também foram constatadas *in loco* pela i. Oficiala do Ministério Público, conforme certidão de fl. 49.

Ainda, não obstante a correção, constatada infringência ao Código de Defesa do Consumidor, foi oferecido termo de transação administrativa à fl. 51.

Sem possuir interesse em firmar termo de transação administrativa, a atuada apresentou alegações finais e o demonstrativo do faturamento bruto de 2021, às fls. 55/57.

É o relatório. Passo à decisão.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo § 3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi ofertado termo de transação administrativa, que não foi aceito pela autuada.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ n.º 14/19.

Desse modo, analisando o mérito demanda, em sede de defesa, a autuada alegou que os clientes da agência eram atendido em caixas individuais e com a presença de divisórias numeradas entre os guichês.

Além do mais, afirmou que o ambiente de segurança do banco é aprovado pela Polícia Federal, e atende os requisitos presentes na portaria n.º 387/2006, bem como arguiu que o uso das cabines individuais para o atendimento ao público, divisória, biombo ou estruturas similares nos caixas é facultativo.

Por fim, informou, que após a autuação, realizou a instalação das divisórias sanando o objeto da autuação, conforme as imagens juntadas às fls. 44/48.

Pois bem. A presente autuação se deu em razão da não observância do disposto no art. 2º, inc. VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98, que prevê:

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;

No caso, a infração à norma de proteção a direito do consumidor praticado pela autuada, foi captada por imagens fotográficas dos locais de atendimento, como consta às fls. 21/25.

Sabe-se que tal previsão legal ocorre em razão de medidas de segurança preventivas garantidas aos consumidores, uma vez que a atividade bancária, por envolver a movimentação de dinheiro, é frequentemente alvo de atos criminosos.

Além de ser uma questão de ordem pública e interesse social, implica responsabilidade objetiva das instituições financeiras, pois nesses casos, é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à atividade bancária.

Assim, com intuito de se evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e proporcionar maior privacidade e segurança aos usuários do serviço, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como a presença de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja a movimentação de dinheiro.

Deste modo, conforme constatado pelos fiscais do PROCON/MG, em fiscalização, a ausência de divisórias da cabine permitia a visualização da movimentação do caixa, inclusive de dinheiro, retirando a privacidade e a individualidade do atendimento, que poderia ser presenciado pelas pessoas que se encontravam no recinto.

Portanto, apesar de a autuada ter realizado a instalação de divisórias para garantir a privacidade dos clientes em cada caixa de atendimento, em período pretérito houve a prática da conduta abusiva violadora de direitos do consumidor, que só foi sanada com a devida fiscalização e autuação.

3. CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor da fornecedora reclamada, por violação ao disposto no art. 6, VI, art. 7, e art. 39, inc. VIII, todos da Lei Federal n.º 8.078/90; e art. 12, inc. IX, alínea "a", do Decreto Federal n.º 2.181/97.



Dentre as possíveis sanções administrativas, a reprimenda consistente na cominação de **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inc. I, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Considerando a natureza da infração, a condição econômica do infrator, aplico a pena de multa na forma preconizada pelos artigos 56 e 57 da Lei Federal n.º 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97, bem como pelo artigo 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

A infração cometida, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3 em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item 1), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Ante a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, aplico o fator 1 (art. 28, § 3º, Resol. n.º 14/19).

Determinada a juntada do faturamento da empresa reclamada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao fato abusivo noticiado, foi acostada aos autos a planilha de fl. 57v., da qual se depreende que se trata de empresa de médio porte, já que o faturamento no de 2021 foi da ordem de R\$ 7.199.817,10 (sete milhões, cento e noventa e nove mil, oitocentos e dezessete reais e dez centavos), conforme art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006 e art. 28 §1º Resol. n.º 14/19.

Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19 e fixo o quantum da pena-base no valor mínimo de R\$ 18.999,54 (dezoito mil, novecentos e noventa e nove reais e cinquenta e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Reconheço as circunstâncias atenuantes prevista nos incisos II e III do art. 25 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — ser o infrator primário e ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo — pelo que diminuo a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum* de R\$ 12.666,36 (doze mil, seiscentos e sessenta e seis reais e trinta e seis centavos);

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI

do artigo 26 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — a prática infrativa trazer consequências danosas à segurança do consumidor e ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo — pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de R\$16.891,48 (dezesesseis mil, oitocentos e noventa e um reais e quarenta e oito centavos);

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 16.891,48 (dezesesseis mil, oitocentos e noventa e um reais e quarenta e oito centavos)**;

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada, isto é, o valor de R\$ 15.202,33 (quinze mil, duzentos e dois reais e trinta e três centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; **OU**

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º, e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ n.º 14/19;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada — que, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, será o débito inscrito em dívida ativa para subseqüente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Capelinha, 20 de janeiro de 2023.


Mariana Richter Ribeiro
Promotora de Justiça