

SEI Nº19.16.1542.0105510/2021-67

Processo Administrativo nº 0284.21.000074-1

Reclamado: Banco do Brasil - Agência nº4582-9

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### 1 – Relatório

A Agência nº 4582-9 do **Banco do Brasil**, situada na Rua Getúlio Vargas, nº152, Centro em Guarani/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00000000/5523.99, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 20/10/2021, às 11:20 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. – O fornecedor não identifica os assentos destinados aos idosos em local visível e com caracteres legíveis (item 2.1);
2. – O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estruturas similares nos locais onde há movimentação de dinheiro (item 4.2);
3. O fornecedor não indica através de placas ou similares o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada. (item 5.1).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Leonardo Liziero Vidal, identificado como Gerente de serviços, 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 Exercício referente ao ano de 2020.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (defesa - arquivo 2021370).

Primeiramente, aduziu o infrator, que a autuação referente a ausência de identificação nos assentos destinados aos idosos já foi sanada.

No tocante à ausência de divisórias/biombos/cabines individuais o autuado argumenta que há divisórias para atendimento nos caixas, requerendo a produção de prova pericial.

Alega que com relação à autuação pela falta de indicação de local onde a cadeira de rodas pode ser retirada não procede, porque há nos quadros da agência aviso afixado onde se encontra a cadeira de rodas e que a mesma está visível no hall público de atendimento da agência.

Ao final, requereu o julgamento improcedente da autuação, sucessivamente que seja aplicada a penalidade de advertência, dada a primariedade da agência.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas no arquivo nº2398866, o fornecedor não informou interesse na assinatura das referidas propostas, apresentando suas alegações finais – arquivo 2486621.

**É o necessário relatório.**

## **2 – Da fundamentação**

Deve ser destacado que a defesa do consumidor tem fundamento constitucional (CR/88, art. 5º, XXXII), e o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – é norma de ordem pública e interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável em se tratando das relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

A atuação do órgão de defesa do consumidor não se encontra atrelada, ou mesmo vinculada, à opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes. Nesse mesmo sentido, nos termos dos artigos 3º ao 5º do Decreto Federal nº 2.181/97, é de se desprezar qualquer autorização, convênio, termo de cooperação, ou outro expediente técnico legal para se conferir aos PROCONs os poderes de polícia sobre as atividades relacionadas à oferta de produtos e serviços no mercado consumidor. A atuação dos PROCONs ocorre, portanto, em razão da relação de consumo (e somente por isso) e no interesse exclusivo do consumidor.

Compete ao PROCON-MG, com os demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, entre outras competências, a de fiscalizar a correta observância aos preceitos do CDC, aplicando, se for o caso, as sanções correspondentes (Decreto Federal nº 2181/97, arts. 4º, caput e incisos I a VI, 5º, 7º e 9º, c/c CDC, art. 56 e segs.).

Nesse sentido, o PROCON-MG consiste em um feixe de atribuições destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei Federal 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, no presente caso, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A importância do PROCON-MG na apuração, fiscalização e sancionamento de práticas abusivas e infrativas ocorridas no mercado de consumo, por si só, legitima a atuação do órgão de defesa do consumidor, sem desprestígio dos demais órgãos governamentais competentes (competência fiscalizatória concorrente), na apuração de fatos lesivos ao direito dos consumidores.

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de se tornar letra morta à exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Sobre o tema, da ementa da decisão STJ - AREsp: 1254760 SP 2018/0044543-9, se extrai que:

*“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE ATO ADMINISTRATIVO. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. PRINCÍPIO DA LIVRE ADMISSIBILIDADE DA PROVA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 370 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ALEGAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/1997. PODER REGULAMENTAR (ART. 84, IV, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). DECRETO QUE ESTABELECE PARÂMETROS E CRITÉRIOS DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DISPOSTAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FARTA DISCIPLINA LEGAL. EVENTUAL OFENSA CONSTITUCIONAL MERAMENTE REFLEXA OU INDIRETA. PENALIDADE APLICADA PELO PROCON À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INFRAÇÃO À LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE. COMPETÊNCIA DO BACEN ADSTRITA ÀS INFRAÇÕES ÀS NORMAS QUE REGEM AS ATIVIDADES ESTRITAMENTE FINANCEIRAS. LEGALIDADE DO PROCESSO ADMINISTRATIVO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. VALOR DA MULTA IMPOSTA. RESPEITO ÀS BALIZAS LEGAIS E, AINDA, AOS POSTULADOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. ARTIGO 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. (STJ - REsp 1847784 - GO 2019/0307748-0, Relator: Ministra Regina Helena Costa, Data de Julgamento: 03/02/2020, Data de Publicação: --> DJe 10/02/2020)”.*

A constatação das irregularidades foi feita in loco pelos agentes fiscais do Procon-MG, os quais dispõe de fé pública para tanto.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

*“APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO – POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) **Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública** (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018).”*

Corroborando esse entendimento:

*“Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de*

*cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos.(TRF2-Inteiro Teor: 10544020114025103 0001054- 40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012).”*

Logo, não há argumentos capazes de elidir a fê pública do agente fiscal, a quem compete averiguar se ficou caracterizada a infração, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e o representado não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº434.21, 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 2.1** em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº434.21, os agentes fiscais verificaram que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, contrariando o artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros, conforme restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico.

O Banco do Brasil confirma a ausência de identificação dos assentos destinados aos idosos em local visível e com caracteres legíveis, sendo informado ainda que a irregularidade já foi sanada.

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.

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.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário.

**Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao item 2.1 do Auto de Verificação 434.21.**

Em relação à autuação correspondente ao **item 4.2**, em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº434.21, 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 conseqüente 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). 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 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)*

Assim, manteve o seu posicionamento:

*“EMENTA Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por inconstitucionalidade. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221-RG, de relatoria da Ministra Ellen Gracie (DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais - AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO - Relator(a):Min. DIAS TOFFOLI - Julgamento:16/12/2014 - Órgão Julgador:Primeira Turma – Publicação – Dje-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).”*

No mesmo sentido, encontra-se o mais abalizado entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

*“ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja argüição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido.” (STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).*

A propósito, 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.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos atrai a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

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), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).**

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 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.

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.

Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:

*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;*

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.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico que constam nos autos.

**Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao item 4.2 do formulário de fiscalização.**

Quanto à autuação correspondente ao **item 5.1** do Auto de Infração de nº434.21, a obrigação de disponibilizar a cadeira de rodas está inserta no art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94.

Referida lei apenas impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades.

Aliás, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

*“EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. 1. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira. Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. 2. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. 3. O não cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido. 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n.1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ª CCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). (Destaque nosso)”*

A Lei Estadual n.º 11.666/1994, ao estabelecer que as agências bancárias do Estado de Minas Gerais devem manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, não invadiu matéria de competência exclusiva da União nem as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil. Estabeleceu apenas normas para facilitar o acesso dessas pessoas aos edifícios de uso público, aí incluídas as agências bancárias, normas essas relacionadas, portanto, com a proteção do consumidor.

É evidente, assim, que a manutenção dessas cadeiras de rodas, estabelecida no referido diploma legal, não se subsume no preceito constitucional invocado pelo recorrente (art. 48, da CF), por não guardar nenhum vínculo nem se encontrar relacionada com a atividade-fim das instituições financeiras.

Ademais, a Lei Estadual n.º 11.666/94 é autoaplicável, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos portadores de deficiência e aos idosos clientes do sistema bancário a cadeira de rodas para facilitar o acesso às agências.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº434.21, 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, conforme foi verificado pelos fiscais do Procon-MG no dia da fiscalização.

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 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 matrizada 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 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.

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 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 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.

Desse modo, o Banco do Brasil, a partir da vigência da lei, tinha obrigação de indicar o local de disponibilização das cadeiras de rodas aos portadores de deficiência e aos idosos.

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao **item 5.1** do Auto de Verificação 434.21.

### **3 - Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; arts. 6º, IV e 39,VIII da Lei n.º 8.078/90; art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98; arts. 6º, III, 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal n.º2.181/97;

artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03 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 as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado no valor de R\$ 2.905.673,39 (dois milhões, novecentos e cinco mil, seiscentos e setenta e três reais e trinta e nove 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 a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 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://bit.ly/3i9MZTG>, 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 do Banco do Brasil em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://bit.ly/3i9MZTG> no valor de R\$122.337.424.000,00 (cento e vinte e dois bilhões, trezentos e trinta e sete milhões, 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) por agência.

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.

- 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\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil e dezenove reais e treze 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\$ 37.509,57 (trinta e sete mil quinhentos e nove reais e cinquenta e sete 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, traz consequências danosas à segurança do consumidor, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 2/6, totalizando o *quantum de* R\$ 50.012,75 (**cinquenta mil doze reais e setenta e cinco centavos**).
  
- g. Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, I e III, 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 2/3 (dois terços), resultando em R\$ **83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos)**.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ **83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove 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, 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\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil dezenove reais e treze centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 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.

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DE DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2022			
<b>Infrator</b>	BANCO DO BRASIL - Guarani		
<b>Processo</b>	0284.21.000074-1 - Número de Auto: 434.21		
<b>Motivo</b>	Formulário de Fiscalização nº 12 (bancos)		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 28.007.652,01
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.333.971,00
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
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>			R\$ 75.019,13
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			R\$ 37.509,57
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			R\$ 112.528,70
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2021			237,98%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2021			3,5964
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			R\$ 719,29
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			R\$ 10.789.294,04

Guarani - MG, 10 de março de 2022.

**SILVANA SILVIA FIALHO DALPRA**  
**PROMOTORA DE JUSTIÇA**



Documento assinado eletronicamente por **SILVANA SILVIA FIALHO DALPRA**, **PROMOTOR PRIMEIRA ENTRANCIA**, em 11/03/2022, às 11:34, conforme art. 22, da



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **2501160** e o código CRC **083B4BB1**.

---

---

Processo SEI: 19.16.1542.0105510/2021-67 / Documento SEI:  
2501160

Gerado por: PGJMG/GUAPJ/GUAPJ-UNPJ

---

RUA 25 DE MARÇO, 142 - - Bairro CENTRO - Guarani/ MG  
CEP 36160000 - [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)