

Processo Administrativo nº 0024.21.005129-8

Representado: Banco Brasil S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3368 do Banco Brasil S/A, situada na Avenida do Contorno, nº 5722, bairro Funcionários, CEP 30.110-036, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/2232-20, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 23/04/2021, às 10 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não entrega senha de atendimento ao consumidor, sendo o atendimento por ordem de chegada;
2. O fornecedor não afixa cartaz, ou outro tipo de informação sobre o risco de contaminação da covid 19 (Lei 8078/90, art. 6º, I, art. 8º, caput e §2º, art. 39, VIII, c/c Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 n.º 17/20).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Fiscalização em atendimento à solicitação de monitoramento das agências bancárias.

O fornecedor foi fiscalizado em 04/05/17, sendo lavrado o Auto n.º 386.17 (Autuação).

Houve registro fotográfico.

O Banco do Brasil foi notificado no próprio auto de fiscalização, através da Sra. Nathalia Faria Guimarães, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Constam anexadas às fls. 15/18 imagens fotográficas registradas da parte interna e externa da Agência 3368 do Banco do Brasil.

O Banco apresentou Defesa às fls. 21/23, acompanhada de imagens fotográficas (fls. 24/27), do demonstrativo de resultado financeiro (fls. 28/29), do comprovante de inscrição na Receita Federal (fl. 30) e do Estatuto Social (fls. 30-v/47).

Em sua defesa, o Banco alegou, inicialmente, ter adotado todas as orientações provenientes das portarias do Ministério da Saúde, principalmente no tocante aos horários diferenciados para cada público e as medidas de segurança. Notadamente, a distância e as limitações de ingresso ao estabelecimento.

Arguiu que o Banco do Brasil goza de programas sociais de condução de especial atenção, dispensando-se igual tratamento dado aos beneficiários do INSS, e de uma central telefônica para esclarecimento das dúvidas.

A respeito das infrações, o Banco alegou que cumpriu e cumpre as determinações da Deliberação 17/2020, tendo demarcado com distância mínima de 2 metros entre os clientes o interior e o exterior da agência, bem como afixado cartazes informativos. Além disso, afirma ter colocado funcionários à disposição dos clientes, para esclarecimentos quanto ao atendimento e às formas de mitigação da COVID-19.

No que se refere à ausência de cartazes informativos, o Banco alega que *"naquele dia específico, estavam sendo limpas e higienizadas as áreas de atendimento a clientes, havendo, portanto, a necessidade de retirada dos cartazes informativos"*.

Em relação à emissão de senhas físicas, o infrator argui que, como na época o município de Belo Horizonte estava na chamada "onda roxa", com atendimento presencial mínimo e limitado, *"a referida agência entendeu que o manuseio de tais senhas físicas poderia se tornar mais um propagador do vírus causador da pandemia"*.

Diante das argumentações contidas em sua defesa, o Banco do Brasil pugna pela declaração de nulidade do auto de infração e pelo consequente arquivamento do feito.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 49/51. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 48).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 54 e verso), acompanhadas dos documentos de fls. 55/91.

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou *in totum* sua defesa, e destacou *"ser uma instituição financeira atenciosa no que concerne à prestação de seus serviços e, portanto, adepta à política de respeito às normas de ordem pública vigentes"*.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas apuradas no Auto de Infração n.º 38/21.

I – Da Prática Infrativa: o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila.

A infração imputada ao Banco corresponde ao **item 1.2** do Auto de Infração, pois verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento do consumidor.

Assim, a não entrega de senhas aos usuários que aguardam atendimento nas filas dos caixas convencionais acaba criando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º da Lei Estadual n° 14.235/02, cuja finalidade é a de reduzir a exposição dos consumidores à ação de bandidos.

Nesse sentido, estando o “tempo de espera em fila para início do efetivo atendimento” intrinsecamente relacionado à proteção e segurança dos usuários, temas estes não relacionados à atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, 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. (...) 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; RE559.650, 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 DIVULG01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)” (destacou-se)

Embora o Infrator não tenha questionado a constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, insta salientar que, a esse respeito, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa:

DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - **LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE** - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO. - **As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.** - **A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.** - Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017; destacou-se)

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - **É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários.** - Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador. -Recurso não provido. (TJMG -Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Grifou-se).

Além do descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o seu fácil acesso, resguardado o sigilo da fonte,

quando necessário ao exercício da profissão.

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.

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.

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.

Importante esclarecer que o Auto de Infração lavrado em desfavor do fornecedor respeitou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O Banco foi autuado porque descumpriu dispositivos legais, que impunham a ele o dever de entregar senha de atendimento ao consumidor, fazendo dela constar o número de ordem de chegada, a data e a hora de sua entrada na fila. O "bom histórico" aventado pelo fornecedor será considerado na fixação da multa, e as informações por ele prestadas não o exime do dever que lhe é imposto por lei.

Sobre a configuração da prática infrativa, ressalta-se ainda que os registros realizados pelos Agentes Fiscais evidenciaram a configuração da infração descrita n item 1.2 do formulário (fl. 16).

Ademais, ainda que o Representado tenha tentado demonstrar a solução da questão, mediante distribuição de senhas de atendimento, as adequações implementadas não se prestam à descaracterização da irregularidade verificada.

Todavia, ser-lhe-á cabível a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2181/97.

Logo, diante da série de dispositivos normativos violados, **julgo subsistente a infração referente ao item 1.2 do formulário de fiscalização.**

II – Da Prática Infrativa: o fornecedor não afixa cartaz, ou outro tipo de informação sobre o risco de contaminação da COVID 19 (art. 6º, I, art. 8º, caput e §2º, art.

39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso IV do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20)

Passando à questão do dever correlato de prestar informações sobre o risco de contaminação, primeiramente vale destacar que, no caso das agências bancárias, o risco de contágio pode ser agravado pela existência de equipamento e dispositivos de uso comum e compartilhado, como caixas eletrônicos, leitores digitais e portas giratórias que exigem o contato constante por centenas de pessoas que todos os dias buscam atendimento bancário, frise-se, não só para o saque de auxílio emergencial.

Vale salientar que, independentemente das regras editadas para o combate o **Novo Coronavírus**, a Lei Federal nº 13.489/17, sancionada em 3 de outubro de 2017, já teria imposto aos Fornecedores de produtos e serviços o dever higienizar os equipamentos e **utensílios no fornecimento** de produtos ou serviços e de informar, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

É o que prevê o §2º acrescentado ao artigo 8º da lei 8.078 pela Lei nº 13.489/17:

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(...)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Destacou-se)

Isso posto, indiscutível que tal dever – de informar sobre o risco correlato de contaminação - deverá ser intensificado diante da necessidade de contenção do Novo Coronavírus, destacando-se o enquadramento da expressão “quando for o caso” à situação imposta pela declaração e avanço da pandemia.

Dado o real risco de exposição da saúde do consumidor ao vírus da COVID-19, foi imposto com maior rigor aos fornecedores de produtos e serviços o dever de garantir a adequada informação sobre as medidas de limpeza voltadas à prevenção do contágio.

Vale salientar que o dever de informação prescrito no caput do artigo 8º do CDC vale tanto para Fornecedores de produtos e serviços cujos riscos à saúde sejam normais e previsíveis dentro da atividade desenvolvida (ex: fabricantes de pesticidas e produtos

explosivos) quanto para Fornecedores cujos serviços e produtos não sejam por si próprios prejudiciais à saúde e à vida dos consumidores.

A respeito do direito básico à informação, prevê ainda 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**; (Destacou-se)

Como já mencionado quando da análise da infração contida no item 1.2 do formulário, 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.

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.

Por sua vez, o Governo Mineiro determinou, por meio da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20, aos serviços e atividades listados no caput do art. 8ª, dentre os quais se incluem as “agências bancárias e similares”, obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários, informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, além de medidas de distanciamento já analisadas.

É o que dispõe a norma supracitada:

Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;

(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – intensificação das ações de limpeza;

II – disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19. (Destacou-se)

Sobre a configuração da prática infrativa, importante ainda ressaltar que os registros realizados pelos Agentes Fiscais evidenciaram a ausência de informação sobre o risco de contaminação do coronavírus (fls. 15, 17/18).

Ademais, ainda que o Representado tenha tentado demonstrar a solução da questão, mediante a afixação de cartazes informando sobre os riscos de contaminação com o coronavírus, as adequações implementadas não se prestam à descaracterização da irregularidade verificada.

Todavia, ser-lhe-á cabível a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2181/97.

Logo, diante do exposto, **julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente à ausência de informação sobre o risco de contaminação da Covid-19.**

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 2º da Lei Estadual n.º 14.235/02; arts. 6º, IV, art. 7º e 39, VIII da Lei nº 8.078/90; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico 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.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco do Brasil às fls. 28/29 e 55/55-v, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, 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 possuía, no ano de 2020, 4.368 (quatro mil trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões sete mil seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

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.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco do Brasil, que a instituição financeira atingiu em 2021 um lucro líquido de R\$ 21 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/d9dc33d2-3975-3e3e-2774-103e2959638d?origin=1>).

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco do Brasil, no ano de 2021, atingiu a quantia de R\$ 28.046.991.000,00 (vinte e oito bilhões quarenta e seis milhões novecentos e noventa e um mil reais). 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 fornecedora 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.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 2.333.971,00 (dois milhões trezentos e trinta e três mil novecentos e setenta e um reais), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

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\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil 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 adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), 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 III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 43.761,16 (quarenta e três mil setecentos e sessenta e um reais e dezesseis centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; **causa danos coletivo** e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas **maiores de sessenta** anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, 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\$ 58.348,21 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e oito reais e vinte e um centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 58.348,21 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e oito reais e vinte e um centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 2 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 fixada acima, isto é, o valor de R\$ **52.513,39 (cinquenta e dois mil quinhentos e treze reais e trinta e nove centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19, **sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;**

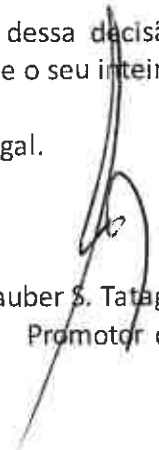
b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts.

46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora,
caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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, 25 de fevereiro de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Fevereiro de 2022			
Infrator	BANCO DO BRASIL S/A		
Processo	PA 0024.21.005129-8		
Motivo	Auto de Infração n.º 38.21		
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	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 75.019,13
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 37.509,57
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 112.528,70
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2022			238,71%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2022			3,6042
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 720,84
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.812.597,83
Multa base			R\$ 75.019,13
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 37.509,57
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 43.761,16
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 58.348,21
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 52.513,39
