



Processo administrativo n.º: MPMG- 0271.12.000015-0

SEI: 19.16.5998.0040898/2021-39

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Trata-se de **processo administrativo** instaurado após a realização de fiscalização pelo agente fiscal do PROCON, Sr. Eugênio de Barcelos Filho, datada de 10 de março de 2009, com o consequente preenchimento do formulário n° 12, onde noticiou que agência do **Banco do Brasil de Fronteira-MG** não mantinha cadeira de rodas para uso gratuito pelo consumidor com deficiência ou idoso, conduta que afrontaria o disposto no art. 3º, §4º, da Lei Estadual n° 11.666/94 e direitos básicos do consumidor, sendo considerada prática abusiva, a teor do art. 6º, inc. IV, e art. 39, inc. VIII, da Lei n° 8.078/90.

O formulário de fiscalização n° 12, lavrado em **10/03/2009**, atestou a ocorrência das seguintes irregularidades (fl. 13 de ID 1184053):

5.1. O fornecedor não mantém no estabelecimento comercial cadeira de roda para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso.

5.2 O fornecedor não indica através de placa ou de outro meio de divulgação o local de onde a cadeira de roda possa ser retirada.

Válido ressaltar que, inobstante a reclamação de fl. 24 do ID 1184053 tenha alegado tempo de espera de 2 (duas) horas, no ato da fiscalização, verificou-se que o fornecedor atende o consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento que entra na fila, além de entregar senha de atendimento com número de ordem de chegada (fls. 10 e 11 de ID 1184053). Ainda nesse espeque, instado a realizar fiscalização na agência bancária em comento, o Município de Fronteira informou, em **12/07/2017**, que a agência n° 3727-3 foi convertida em posto de atendimento, com funcionamento entre as 10h00min às 12h00min, ante a precariedade estrutural e inviabilidade de reforma após roubo e explosão ocorridos em 25/07/2016. Consignou, ao final, a ausência de irregularidades no tempo de espera até o efetivo atendimento (fls. 67/68 do ID 1184080).

Ofício de fls. 76/77 elaborado pelo Banco Central do Brasil, informando a legalidade da mencionada conversão, bem como do horário de atendimento.

Na ocasião da lavratura do auto de fiscalização, o reclamado foi notificado a apresentar defesa e eventual proposta de acordo ou termo de ajustamento de conduta, bem como a enviar cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do último exercício à Promotoria de Justiça do Consumidor de Frutal (fl. 17 do ID 1184053), oportunidade em que se limitou a manifestar seu interesse na celebração de termo de ajustamento de conduta, em **17/03/2009** (fl. 03, do mesmo ID).

Notificado em **04/05/2015** para informar se as irregularidades foram sanadas, o reclamado manteve-se inerte. Reiterada a notificação em **14/07/2015**, informou ter obtido a cadeira de

rodas, bem como o aviso na entrada na agência, logo após a fiscalização.

Às fls. 79/86 de ID 1184080, sobreveio decisão administrativa, na qual, em síntese, arquivou o processo administrativo instaurado em desfavor do Banco do Brasil S.A. ao fundamento de que, nos termos da Lei Federal nº 9.873/99, ocorrera a prescrição da pretensão punitiva quanto às infrações apuradas pela fiscalização do PROCON-MG. Na mesma decisão, ainda, julgou insubsistente a infração por descumprimento do limite de 15 minutos para atendimentos dos consumidores, contados do momento em que eles retiram a senha de autoatendimento até o instante em que são efetivamente atendidos pelos caixas.

Às 91/100 de ID 1184080, carrou-se acórdão proferido pela **Junta Recursal**, em que, à unanimidade de votos, em reexame necessário, anulou a decisão na parte que reconheceu a incidência de prescrição e determinou o retorno dos autos para o regular prosseguimento do feito. Ainda, quanto à infração por descumprimento do limite de 15 minutos para atendimento dos usuários pelos caixas convencionais, manteve a insubsistência e ratificou o arquivamento do feito em relação a essa infração.

Certidão de remessa dos autos à origem (fl. 104, ID 1184080).

Com o fulcro de assegurar o disposto no art. 12, §1º, da Resolução PGJ nº 14/2019, oportunizou-se ao reclamado o prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestar interesse na celebração de transação administrativa, cumulada ou não de termo de ajustamento de conduta, antes da fixação de multa administrativa. Ainda, requisitou-se a apresentação de demonstrativo de resultado do exercício ou, na falta deste, da declaração de imposto de renda de pessoa jurídica (ID 3900351).

Realizada a tentativa de notificação do reclamado, na pessoa de seu responsável (Gerente de Módulo), restou frustrada em razão de mudança de endereço, conforme AR acostado ao ID 4071407.

Promovidas diligências internas, no sentido de angariar informações acerca do insucesso da notificação, apurou-se que a Agência do Banco do Brasil em Fronteira-MG encerrou suas atividades em novembro de 2017 (certidão de ID 4071584).

Ressalta-se que, por este motivo, a empresa não foi regularmente notificada, deixando de manifestar-se e apresentar documentos sobre o faturamento bruto no exercício financeiro de 2009.

Realizada nova intimação, destinada à sede do Banco do Brasil, **transcorreu sem resposta** o prazo de 10 (dez) dias úteis conferido ao representado a partir do recebimento do ofício nº 023/2023, conforme AR de ID 4519024, **datado de 24 de janeiro de 2023** (IDs 4519024 e 4630969).

É o relatório, no essencial. Passa-se a decisão.

I – DA NÃO OCORRÊNCIA DA PRESCRIÇÃO

Conforme reiteradas decisões da Junta Recursal do PROCON-MG, inclusive como decidido nestes autos (f. 91/100 do ID 1184080), no que concerne à incidência subsidiária da Lei Federal nº 9.873, de 1999, no âmbito dos processos administrativos em trâmite no Procon-MG, o órgão revisor passou a se filiar ao posicionamento esposado pela Egrégia Corte do Superior Tribunal de Justiça, no sentido da impossibilidade de aplicação da referida norma aos processos administrativos no âmbito do Estado ou Município.

À luz desses precedentes, a Junta Recursal não mais reconhece a incidência da prescrição intercorrente ou quinquenal, nos moldes estatuídos pelo artigo 1º, *caput* e § 1º, da Lei nº 9.873/99, aos processos administrativos consumeristas do Procon-MG. Nesse diapasão, é de serem aplicados aos processos administrativos do Procon-MG os ditames da Lei Estadual nº 21.735/2015, a qual dispõe sobre a constituição de crédito estadual não tributário.

Com efeito, no caso em testilha, não há que se falar da incidência de decadência ou de prescrição da decisão administrativa.

Paralelamente, devidamente cientificado da lavratura do formulário de fiscalização, o reclamado manifestou o seu interesse na celebração de termo de ajustamento de conduta em **17/03/2009** (fl. 3, ID 1184053).

Ademais, conquanto a agência de Fronteira-MG, por intermédio de seu Gerente, tenha recebido cópia dos autos do presente Processo Administrativo (fls. 42/45, ID 1184053), não foram trazidos à baila vícios, defeitos ou nulidades que desconstituísem o ato administrativo e as diligências fiscalizatórias realizadas no estabelecimento bancário, assim como não foi solicitada a produção de provas para o esclarecimento dos fatos em apuração, se limitando o reclamado a informar que o óbice foi sanado.

Nesse compasso, entende-se que os autos estão suficientemente amadurecidos para o julgamento de mérito, inexistindo prescrição, tampouco violação ao contraditório e à ampla defesa.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no formulário de fiscalização nº 12, elaborado pelo agente fiscal do PROCON, datado de 10 de março de 2009.

A autuação correspondente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12 consiste na obrigação de disponibilizar cadeira de rodas e esta inserta no art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94.

Referida lei tem o condão de estabelecer ao prestador de serviços bancário a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para facilitar o acesso de idosos e pessoas com deficiência em seus estabelecimentos, garantindo, assim, o direito a cidadania e o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

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 nº 11.666/94.

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, e 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.1.0024.09588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ªCCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). (Destaque nosso)

Ademais, a Lei Estadual nº 11.666/94 é autoaplicável, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois, devido às pessoas com deficiência e aos idosos clientes do sistema bancário a cadeira de rodas para facilitar o acesso à agência.

Nesse vértice, pontua-se que mencionada lei, ao estabelecer que as agências bancárias do Estado de Minas Gerais devem manter cadeira de rodas para uso gratuito dos consumidores que necessitem, 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.

Válido ponderar que, inobstante a instituição bancária tenha informado que tomou as providências necessárias para o resguardo de normas e dos direitos dos usuários, adquirindo a cadeira de rodas e fixando aviso de sua disposição logo após a autuação do formulário de fiscalização pelo agente fiscal, a instituição bancária detinha, a partir da vigência da lei, a obrigação de disponibilizar cadeira de rodas.

Da análise à f. 03 do ID 1184053, observa-se que o próprio responsável legal confirmou, em sua defesa, que a agência não mantinha a aludida cadeira. Nesse sentido, são suas palavras:

Informamos que de imediato, logo após a fiscalização, obtivemos a cadeira de rodas e colocamos aviso na entrada da agência acerca da referida cadeira estar à disposição do cliente que necessitar de sua utilização. [...]

Entrementes, a adequação, por si só, não é suficiente para descaracterizar a infração constatada inicialmente, devendo ser valorada, no entanto, como circunstância atenuante, implicando tão somente a redução do valor de eventual multa imposta, nos termos do art. 25, inc. III, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Portanto, dúvida não resta sobre a configuração da infração em análise.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente aos itens 5.1 e 5.2 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

III – DA DOSIMETRIA DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Ante o exposto, considerando que a empresa, embora notificada, não exerceu o contraditório e ampla defesa, e afastada a prescrição, tal como delineado pela **Egrégia Junta Recursal PROCON-MG**, no acórdão de fls. 91/100 de ID 1184080, **julga-se procedente** o Formulário de Fiscalização nº 12 no que se refere à constatação da infração consumerista consistente na inobservância pela reclamada ao exigido no art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e aos direitos básicos do consumidor, considerada prática abusiva, a teor do art. 6º, inc. IV, e art. 39, inc. VIII, da Lei nº 8.078/60, que assim dispõem:

Art. 3º [...]

§4º - Nos edifícios de que trata esta Lei, será mantida, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo obrigatória a indicação do local de sua retirada.

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:[...]

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...]

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Portanto, dúvida não resta sobre a configuração da infração em análise, praticada pelo Banco do Brasil, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I, da Lei nº 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 nº 8.078/90. Atenta aos ditames do art. 57 do CDC, arts. 24 e ss do Decreto nº 2.181/97, e art. 20, §3º da Resolução PGJ nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa:

1. Inobstante o descumprimento de dois dispositivos legais, está o art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 abarcado pelo disposto no art. 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, pode-se concluir que a infração que enseja essa sanção administrativa figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo,

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

3. Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, **podendo ser estimada ou arbitrada**, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/2019.

No caso concreto, infere-se dos autos que a empresa reclamada não apresentou informações e documentos sobre a rentabilidade bruta relativa ao exercício financeiro imediatamente anterior à época da lavratura do Formulário de Fiscalização nº 12, **datado de 10 de março de 2009**, restando prejudicada estimativa precisa acerca deste determinado período.

Somado a isso, da análise aos autos, infere-se que a agência foi convertida em posto de atendimento em meados 2016 (fls. 67/68 e 76/77 do ID 1184080) e fechada em novembro de 2017 (ID 4071584).

Nesse sentido, embora o presente Processo Administrativo abarque a condição econômica da Agência nº 3727-3 do Banco de Brasil, situada em Fronteira-MG, que foi autuada por incorrer nas já mencionadas práticas infrativas, cumpre ressaltar que o banco em comento 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.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco do Brasil, que a instituição financeira atingiu em 2020 um lucro líquido de 13,9 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/c78c6457-1a7c-7d0c-1cbd-48bdc775cde4?origin=1>).

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 com base nas Receitas de Intermediação Financeira do Banco do Brasil em 2020, publicado em estudo econômico extraído do Diário Oficial da União (<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490>), no valor de R\$122.337.424,00 (cento e vinte e dois milhões trezentos e trinta e sete mil quatrocentos e vinte e quatro reais).

Considerando, ainda, que o infrator possuía, em dezembro de 2020, **4.368 (quatro mil trezentos e sessenta e oito mil) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil**, conforme extraído do Relatório de Análise de Desempenho, arbitro o valor em R\$28.007.652,00 (vinte e oito

milhões sete mil seiscentos e cinquenta e dois reais) por agência.

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a **receita média da agência em testilha no valor de R\$28.007.652,00 (vinte e oito milhões sete mil seiscentos e cinquenta e dois reais)**, o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Portanto, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000, nos termos do art. 28, §1º, da Resolução PGJ nº 14/2019.

4. Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no art. 28 da Resolução PGJ nº 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 anexos, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 14/2019.

5. Reconheço as circunstâncias atenuantes previstas no art. 25, II, III e IV do Dec. nº 2.181/97. Além da primariedade, reconheço que o infrator adotou as providências necessárias à aquisição de cadeira de rodas, para o resguardo das normas e dos direitos dos usuários. Por fim, reconheço a confissão do infrator, já que, notificado a apresentar defesa na ocasião da lavratura do auto de fiscalização, admitiu ter providenciado a cadeira de rodas logo após a fiscalização (fl. 3, ID 1184053, e fl. 1 ID 1184080). Por tais razões, diminuo a pena-base em ½, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ nº 14/19, resultando no valor de R\$37.509,57 (trinta e sete mil quinhentos e nove reais e cinquenta e sete centavos).

6. Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 26, VII, do Decreto nº 2.181/97, eis que praticada em detrimento de pessoas maiores de setenta anos ou portadores de deficiência física, 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).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$43.761,16 (quarenta e três mil setecentos e sessenta e um reais e dezesseis centavos).

Ante o exposto, **DETERMINO as seguintes providências:**

1) **Intime-se** o reclamado, na pessoa de seu responsável, na sede do Banco do Brasil, SAUN, QD 5, LT B, Asa Norte, Brasília-DF, Brasil, CEP 70040-912, eis que encerrada as atividades bancárias da agência fiscalizada, 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 (chave PIX nº 32.384.286/0001-42, conta corrente nº 6141-7, agência nº 1615-2, Banco do Brasil), o valor da multa aplicada, ou seja, **R\$43.761,16 (quarenta e três mil setecentos e sessenta e um reais e dezesseis centavos)**, sendo que o pagamento da multa com redução do percentual de 10%, ou seja, R\$39.385,04 (trinta e nove mil trezentos e oitenta e cinco reais e quatro centavos) somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal, na forma do art. 37 da Res. PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação, na forma do art. 46, §2º e art. 49, caput, ambos do Dec. nº 2.181/97;

c) Na ausência de recurso, ou após o seu não provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado desta decisão, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se o extrato desta decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público (DOMP/MG) e envie-se cópia, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, para que disponibilize seu inteiro teor no site daquele órgão.

3) Cumpra-se com os devidos registros no SRU.

Frutal-MG, datado e assinado eletronicamente.

(assinado digitalmente)

Roberto Carlos Alves de Oliveira Júnior

Promotor de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CARLOS ALVES DE OLIVEIRA JUNIOR, PROMOTOR SEGUNDA ENTRANCIA**, em 02/03/2023, às 11:05, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **4648589** e o código CRC **2ABD07B5**.

Processo SEI: 19.16.5998.0040898/2021-39 / Documento SEI:
4648589

Gerado por: PGJMG/FRUPJ/FRUPJ-05PJ

PRACA SETE DE SETEMBRO, 200 Sala: 109 - Bairro CENTRO - Frutal/ MG

CEP 38200075 - www.mpmg.mp.br