



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 – RELATÓRIO

A agência do Banco do Brasil S.A., situada na Praça Coronel Quintão Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.0002719-77, foi fiscalizada pelo PROCON-MG, no dia 19 de agosto de 2021, às 11h00min, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral, com base no Formulário de Fiscalização nº 12, cujo número do auto é 341.21.

Em decorrência desse trabalho, foram constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. *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 (1.2);*
2. *Ausência de garantia ao fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis (2.1);*
3. *Ausência de divisórias nos caixas eletrônico e de biombo nos caixas convencionais (4.2);*
4. *Ausência de cartazes afixados, em suas dependências, informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (4.3);*
5. *Ausência de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como ausência de placas indicativas do local onde a referida cadeira de rodas possa ser retirada (5.1);*
6. *Ausência, em local visível e em formato legível, de informações sobre situações que impliquem recusa à realização de pagamentos (6.1);*
7. *Ausência, em local e formato visíveis ao público, de informações sobre existência de ouvidoria da própria instituição, bem como acerca de sua finalidade e forma de utilização (6.2);*
8. *Ausência de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor (6.11);*
9. *Ausência de placa afixada junto ao caixa contendo a informação da existência do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta (6.12).*

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização, através de sua gerente Elisângela Resende de Poëys, para apresentar defesa, nos termos dos artigos 42 e 44, ambos do Decreto nº 2.181/1997, bem como cópia do estatuto atualizado e o Demonstrativo do Resultado do Exercício do ano anterior.

A defesa e o Demonstrativo do Resultado do ano de 2021 foram apresentados, respectivamente, no id., 1719781, acompanhada dos documentos de ids.17198451719913, 1720043.

Após análise da defesa, este órgão ministerial declarou, no id 1747403, subsistentes as infrações do auto nº 341.21, tendo, na mesma oportunidade, determinado fosse o reclamado notificado para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar o ato constitutivo devidamente atualizado, bem como informar se possui interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

Devidamente notificado conforme comprova o e-mail de id 3259825 o infrator informou por meio do e-mail de id 3312215 não haver interesse na celebração de TAC nos modelos propostos .

Por meio do despacho de id 3716552, foi determinada a intimação do infrator para apresentar suas Alegações Finais no prazo de 10 (dez) dias, nos termos do art. 18 da Resolução PGJ nº 14 de 01/08/2019.

Regularmente notificado conforme e-mail de id 4006801, a agência autuada apresentou sua Alegações finais conforme id 4050178.

Vieram os autos para decisão.

*É, em síntese, o relatório.*

## **2 – FUNDAMENTAÇÃO**

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022 e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

### **2.1 Preliminares**

Aduz o representado que o auto de infração apontou 3 supostas irregularidades: 1) falta de informações disponíveis e visíveis; 2) ausência de placa alusiva ao código de defesa do consumidor e 3 (falta de indicação de local onde a cadeira de rodas pode ser retirada e que seriam insubsistentes as fundamentações jurídicas às infrações apontadas, visto que se fundamental em disposições legais genéricas e que não autorizam cominação de multa específica para nenhuma das infrações apontadas.

Registrou que as próprias infrações são apontadas de forma genérica nas leis, inexistindo determinações específicas. Alegou que as autuações nem sequer deveriam ter sido feitas, vez que se encontrariam sanadas, conforme comprovam os registros fotográficos já anexados aos autos, razão pela qual descabida seria a aplicação de qualquer tipo de multa, sendo possível apenas a aplicação da penalidade de advertência, considerando a primariedade da infração, bem como sua pronta solução, sem maiores prejuízos ao consumidor.

Consigna que a função da fiscalização efetuada é de orientar e adequar e não punir, subsistindo a função punitiva apenas para a conduta reiterada, reincidente, desidiosa, o que não se

verificaria no presente caso.

Ao final, pleiteia a produção de prova pericial para comprovação por profissional capacitado na área de engenharia e segurança do trabalho para o correto atendimento à legislação vigente, quanto às supostas infrações. Oportunidade em que seria habilitado pelo Banco assistente da área técnica responsável, permitiria o contraditório e ampla defesa.

Entendo que, em respeito ao devido processo legal, foram atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados contraditório e ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ 57/22.

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

Insta salientar que o auto de infração no âmbito do Direito do Consumidor é regulamentado pelo Decreto Federal nº 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la o prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;
- i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo estabelecido no caput do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: (incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

1. do nome;
- 2 da profissão;
- 3 do estado civil
- 4 da idade
- 5 do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
- 6 do número de registro da identidade
- 7 do endereço completo da residência e do local de trabalho

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens correspondentes às respectivas autuações.

A propósito, a Junta Recursal do PROCON-MG já firmou entendimento sobre a INAPLICABILIDADE DE PENA DE ADVERTÊNCIA AOS PROCESSOS DO PROCON-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do art. 56 da Lei 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso n. 16.481/2018, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto n. 2.181/97, "mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial".

Conforme dito acima, sendo os demais microssistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do codex consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contraria-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei n. 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas instruídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

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

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no art. 3º, com a ressalva do art. 5º do Decreto Federal n. 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ nº 57/22.

Desta feita, a defesa apresentada pela empresa autuada não se sustenta.

## 2.2 Mérito

Superada a questão prejudicial, segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração 341.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022.

Iniciando pela infração correspondente ao Item **1.2** do Formulário de Fiscalização, "*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*", insta salientar que a referida infração impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento ao consumidor.

Portanto, a infração ora impugnada além de violar o direito à informação, configura o descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, gerando um agravador para o descumprimento do dever imposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade é reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancárias que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.

Vale destacar que a Lei Estadual nº 14.235/02 se apresenta constitucional, conforme entendimento assentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

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 14.924/02, 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. (TJMG, Apelação Cível nº 1002409587911-0/002, Res. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017)

**Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item 1.2 do Formulário de Fiscalização.**

No que diz respeito à autuação pela ausência de cabinas individuais, descritas no item 4.2 do Formulário de Fiscalização nº 12 - *Ausência de divisórias nos caixas eletrônico e de biombos nos caixas convencionais* - insta salientar que a obrigatoriedade da instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.33/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº 12.971/98.

A referida alteração ocorreu com o 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 aos bancos ou entidades similares com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam 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 divisórias, biombos ou estruturas semelhantes, 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 em 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.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não fornecer divisórias, biombos ou estruturas semelhantes entre os caixas de atendimento eletrônico.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei constituem 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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência de divisórias, biombos ou estruturas semelhantes entre os caixas eletrônicos, restou devidamente comprovada, conferindo assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98/98, que prevê:

Art. 2º – Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de:

VI – cabines individuais nos caixas de atendimento ao público

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

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

**Diante do exposto, julgo igualmente SUBSISTENTE a infração referente ao item 4.2 do Formulário de Fiscalização.**

Com efeito, no tocante à autuação relativa ao item **5.1.**, em relação à obrigatoriedade de manter cadeiras de rodas no interior do estabelecimento a disposição de pessoa portadora de deficiência e de idoso, há previsão expressa nesse sentido na Lei Estadual n. 11.666/94, que 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, estabelecendo normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público.

Vejamos:

art. 1. As disposições de ordem técnica constantes nesta Lei e as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre a adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente serão adotadas nos edifícios de uso público para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física as suas dependências. (Caput, com redação dada pelo art. 1 da Lei Estadual n. 15.688, de 20.07.2005).

1. Considera-se edifício de uso público todo aquele que abriga atividades que se caracterizam por atendimento ao público.

2. Devem situar-se, preferencialmente no andar térreo dos edifícios de uso público, as dependências em que ocorra maior fluxo de pessoas.

O art. 32 da referida Lei, com redação conferida pela Lei Estadual n. 14.924, de 2003, e que acrescentou os parágrafos 42 e 52 ao referido artigo, dispõe sobre a obrigatoriedade de colocação de cadeiras de rodas para uso gratuito das pessoas portadoras de deficiência física e para o idoso, bem como a obrigatoriedade da indicação do local onde será encontrada.

Ademais, ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Restou claro também nos autos a autuação correspondente ao item 5.1, na qual o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual n. 11.666/94, art. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante frisar que tão importante quanto possuir a cadeira de rodas, é o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil

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 n. 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 n. 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos bancário, 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 n. 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 implícita 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)

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1 constante do formulário n. 12 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.

Ora, 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.

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 fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspondente dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor n. 37 - página 66 -Ano 10 -janeiro a março de 2001 - Ed. Revista dos Tribunais).

Esse dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta arraigada 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 correspondente 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 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 à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei nº 8.078/1990, art. 6º, inciso III, e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como: Princípio da Transparência; Princípio da Harmonia das Relações de Consumo; Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (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 (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 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, 2001, p. 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 de 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 art. 31 da referida norma legal 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 nº 8.078/1990, 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 nº 8.078/1990 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.

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

Assim, conforme descrito no item 5.1 do referido auto, houve omissão na prestação da informação devida ao consumidor, eis que não havia placa, indicando o local onde a cadeira de rodas pudesse ser retirada.

Diante da infração configurada, **julgo subsistente a autuação referente ao item 5.1** do Auto de Verificação 341.21, vez que não paira dúvidas acerca da transgressão ao artigo 3º, §4º da Lei Estadual n. 11.666/94, art. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90.

Com relação às infrações correspondentes aos **Itens 2.1, 4.3, 6.1, 6.2 e 6.12** do Formulário de Fiscalização, apesar de se referirem a questões distintas, todas possuem como pano de fundo a violação do direito à informação, direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, assim, os mesmos fundamentos anteriores ligados ao Direito à Informação podem respaldar sua fundamentação.

Vale destacar que 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.

Referido direito fundamental resta assegurado ao consumidor se o correlato 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, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 - página 66 - Ano 10 - janeiro a março de 2001 - Ed. Revista dos Tribunais).

Tais constatações foram feitas in loco pelos fiscais do PROCON-MG, os quais dispõe de fé pública para tanto.

**Portanto, julgo também SUBSISTENTE as infrações referente aos itens 2.1, 4.3, 6.1, 6.2 e 6.12** do Formulário de Fiscalização.

De igual modo, **quanto ao item 6.11 do auto nº 341.21**, ao exigir que o CDC fique disponível para consulta, o legislador visou ampliar aos consumidores a possibilidade de conhecer melhor os seus direitos, além de desfazer dúvidas e possibilitar a aplicação de suas determinações, a fim de solucionar eventuais pendências no próprio local da transação, com a simples leitura do texto da lei.

Dispõe o art. 1º da Lei nº 12. 291/2010 e o artigo 1º da Lei Estadual nº 14.788/2003, in verbis:

Art. 1º. São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 1º - Os estabelecimentos comerciais situados no Estado manterão exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.

Os fiscais do PROCON-MG constataram que o exemplar do CDC não era disponibilizado pelo fornecedor, motivo pelo qual julgo subsistente a autuação referente **ao item 6.11 do Formulário de Fiscalização nº 12.**

### III - CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do Reclamado.

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

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme art. 56 da Lei 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 do CDC e artigos 24 e ss do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, passo à graduação da pena administrativa.

a) 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 nº 57/22. Entretanto, apesar de notificado para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração, não o fez. Isto porque, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco do Brasil está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490>, o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco do Brasil atingiu a quantia superior a R\$122 bilhões . Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias.

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 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490>, no valor de R\$122.337.424.000 (cento e vinte e dois bilhões e trezentos e trinta e sete milhões e quatrocentos e vinte e quatro mil reais). Considerando que o infrator possui , 4.368 (quatro mil, trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o

valor em R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, cálculo 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.

b) para o cálculo da multa-base, em observação ao art. 21 da Resolução PGJ nº 57/2022, trata-se o infrator de empresa de Grande Porte.

c) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3, vez que deve-se considerar as mais gravosas, dentre as nove apontadas, para seu posicionamento. Considero as infrações referentes ao dever de informação -grupo I- e os relacionados tempo de atendimento, segurança no atendimento, acessibilidade, protocolo COVID - grupo III.

d) verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

e) 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 art. 28 da Resolução PGJ nº 57/22, 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.

f) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. nº 2.181/97, art. 25, II - tendo em vista a primariedade do infrator, pelo qual diminuo a pena base em 1/2 (metade), o que considerando o art. 29 da Resolução PGJ n. 14/2019, a despeito do infrator ter adotado as providências para reparar os atos lesivos, a redução da primariedade alcança o máximo permitido, resultando no valor de R\$ 37.509,57 (trinta e sete mil quinhentos e nove reais e cinquenta e sete centavos).

g) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 26, VII, do Decreto n. 2.181/97, eis que praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadores de deficiência física, pelo qual aumento em 1/6 (um sexto), e aumenta-se também em 1/6, com fulcro no art. 26, IV, do mesmo decreto, haja vista que a conduta infrativa foi praticada no decurso de calamidade - pandemia do COVID-19. Assim, tem-se neste caso, o aumento da multa em- 2/6.

h) Verifica-se que houve concurso de infrações no auto 341.21, sendo 4 (quatro) pertencentes ao grupo III, e as outras 5 (cinco), ao grupo I (conforme tabela abaixo). Logo, deve-se considerar o aumento de 2/3 da multa, nos termos do art. 20, §3º, da Resolução PGJ, Nº 57/22.

**Desse modo, fixo a MULTA ADMINISTRATIVA no valor de R\$ 83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos).**

Outrossim, determino:

1) a **notificação do Banco do Brasil S. A** - Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00 000 000/2719-77, para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação, 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 percentual de 90% (noventa por cento - ou seja, multa com redução do percentual de 10%) do valor da multa fixada acima, a qual corresponde a quantia de R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil dezenove reais e treze centavos), que somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal nos termos do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/2019, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação na forma do art. 46, §2º, e do art. 49, *caput*, ambos do Decreto nº 2.181/1997;

2) havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso;

3) na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, após o trânsito em julgado da decisão a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual nº 14.699/2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei Estadual nº 19.971/2011 e do Decreto Estadual nº 45.989/2012.

Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei nº 8.078/1990 e do inciso II do art. 58 do Decreto nº 2.181/1997.

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.

Cumpra-se com os devidos registros no SRU.

Tombos, 07 de junho de 2023

CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY  
PROMOTOR DE JUSTIÇA

Formulário nº 341.21

Infrações

Art. 21 –  
Resolução PGJ  
nº 14/19

Item	Descrição I	II	III	IV
PRIMEIRA 1.2	O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento na qual consta o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila	-	** “5”	**
SEGUNDA 2.1.	O fornecedor não identifica no caixa e o assento, informação de atendimento prioritário do idoso, identificação em local visível e cartazes legíveis	-	** “5”	**
TERCEIRA 4.2	O fornecedor não dispõe de divisórias nos caixas eletrônico e não dispõe de biombos nos caixas convencionais	-	** “5”	**
QUARTA 4.3	O fornecedor não mantém em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento	“1”	** -	**
QUINTA 5.1	O fornecedor não mantém no estabelecimento, cadeira de rodas e placa indicativa, informando o local onde possa ser retirada a cadeira, para uso gratuito do portador de deficiência	-	** “5”	**
SEXTA 6.1	O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível, informações relativas à situação que implique recusa a realização de pagamentos, dentre outros pagamentos.	“1”	** -	**
SÉTIMA 6.2	O fornecedor não possui afixado em suas dependências, em local e formato visível ao público, informações sobre a ouvidoria da própria instituição, bem como, acerca de sua finalidade e forma de utilização	“1”	** -	**
OITAVA 6.11	O fornecedor não mantém no recinto de suas dependências, um exemplar do código de defesa do consumidor, para consulta	“Art. 22”	** -	**
NONA 6.12	O fornecedor não mantém em local visível e fácil leitura, placa informando a existência do Código de Defesa do Consumidor e que o mesmo está disponível para consulta	“Art. 22”	** -	**



## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Março de 2022			
<b>Infrator</b>	Banco do Brasil SA - Tombos		
<b>Processo</b>	Auto de infração nº 341.2021		
<b>Motivo</b>	Formulário de Fiscalização nº12 (bancos)		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 28.007.652,01</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.333.971,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 75.019,13</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 37.509,57</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 112.528,70</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2021			<b>236,62%</b>
Valor da UFIR com juros até 31/10/2021			3,5820
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 716,39</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.745.878,76</b>



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY**,  
**SECRETARIO DE PROMOTORIA**, em 12/06/2023, às 14:00, 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 **4820685** e o código  
CRC **BC15572D**.

Processo SEI: 19.16.1634.0078759/2021-60 / Documento SEI:  
4820685

Gerado por: PGJMG/TOMPJ/TOMPJ-UNPJ

AVENIDA JUVENAL BATISTA DE ALMEIDA, S/N - - Bairro CENTRO - Tombos/ MG  
CEP 36844000 - [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)