

Processo Administrativo nº 0024.21.005128-0

Representado: Banco do Brasil S/A - Agência nº 7150-1

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 7150-1 do Banco do Brasil S/A, situada na Rua da Bahia, n.º 1.700, bairro de Lourdes, CEP 30160-011, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 7371-78, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 03 de fevereiro de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor mantém cadeira de rodas, porém, não indica através de placa ou outro meio, o local onde pode ser retirada;
2. O fornecedor não mantém placa com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (lei 8078/1990), disponível para consulta".

O Agência 7150 do Banco do Brasil foi notificado através de sua Gerência de Atendimento Pessoa Jurídica no próprio auto de fiscalização, 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.

Em resposta às autuações, o Representado alegou o seguinte: que sendo o Banco do Brasil uma sociedade de economia mista pertencente a Administração Pública Indireta, encontra-se adstrito ao regime jurídico de direito administrativo, especialmente no tocante à licitação para aquisição de serviços; que para programar a aquisição de placas e cartazes indicadores, o Banco do Brasil necessita de um processo licitatório, incompatível com o procedimento mensal e rotineiro do Procon, sem nenhuma orientação prévia; que o Procon teria violado "a notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de 15 dias, na primeira infração (artigo 3º, I da Lei Estadual 14.788/2003.

Acompanharam a defesa o Estatuto Social e o DRE da Agência nº 7150-1.

O Representado foi notificado a se manifestar sobre eventual interesse em

firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujo cumprimento dos termos propostos beneficiaria os usuários e consumidores, em geral, e ainda encerraria o presente procedimento com o alcance do fim social buscado.

Todavia, deixou de responder ao Ofício nº 747/2021/Finanças, devidamente recepcionado pelo Representado (fls.43/44).

Deixou ainda de apresentar alegações finais, cujo prazo para formulação fora oportunizado.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Assim, segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 115.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/2019.

No tocante à autuação relativa ao item 5.1, restou claro nos autos que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, aos arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e ao art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n. 2.181/97.

Ressalta-se que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local ela pode ser retirada. Informação esta, aliás, imposta pela própria norma.

Ademais, a Lei Estadual n.º 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.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do Formulário de Fiscalização nº 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, como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.).

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes, induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o 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.

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, e a lei tem um dever tuitivo com este último.* (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

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.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado

também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, *caput*), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, *caput*), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in *"Código de Defesa do Consumidor Anotado"*, Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, *caput*, 6º, III, 8º, *caput*, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Quanto à autuação correspondente ao **item 6.12** do Formulário n.º 12, referida infração ocorreu devido à inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da afixação de placa, junto ao caixa, em local e formato visível ao público, a respeito da existência do exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

**Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelos fornecedores, referentes aos itens 5.1 e 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.**



## 2.1. Das Penalidades impostas na Lei nº 8.078/90

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso. Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;

III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Por sua vez, o artigo 2º da Lei Federal nº 12.291/10 dispôs o seguinte:

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Visto isso, não obstante as previsões acima, tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8.78/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 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 nº 2.181/97, "mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial."

Conforme já mencionado, 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 nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas instituídos 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.

No tocante à limitação das multas, fixada pela Lei Federal nº 12.291/10 ao montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e pela Lei Estadual 14.788/03 ao valor correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicáveis ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

Desta feita, a pena de multa será fixada segundo os critérios estabelecidos no artigo 57 do codex, cujo parágrafo único dispõe que “a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Federal nº 12.291/10 e pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

### 3. CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 3º, § 4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94; arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual n.º 14.788/03, 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 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 n.º 14/19.

Considerando o dado referente às Receitas da Intermediação Financeira da Agência nº 7150-1 do Banco do Brasil, verifica-se que a Receita Bruta contabilizada pelo Fornecedor no dia 21/12/20 foi de R\$23.595.307,60 (vinte e três milhões quinhentos e noventa e cinco mil trezentos e sete reais e sessenta centavos)

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.966.275,64 (um milhão novecentos e sessenta e seis mil duzentos e setenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa, passo a graduação a pena de multa:

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade das infrações 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\$ 20.662,76 (vinte mil seiscentos e sessenta e dois reais e setenta e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 17.218,96 (dezessete mil duzentos e dezoito reais e noventa e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que as práticas infrativas possuem caráter repetitivo e atingiram pessoas portadoras de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/6 (metade), resultando no montante de R\$ 20.088,79 (vinte mil oitenta e oito reais e setenta



e nove centavos).

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, §3º, da Res. PGJ n.º 14/2019, totalizando o *quantum* de R\$ 26.785,05 (vinte e seis mil setecentos e oitenta e cinco reais e cinco centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 26.785,05 (vinte e seis mil setecentos e oitenta e cinco reais e cinco centavos).**

ISTO POSTO, **determino:**

**1) A intimação do Representado** no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 24.106,55 (vinte e quatro mil cento e seis reais e cinquenta e cinco 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 do percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo do 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 n.º 2.181/97.

**2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon-MG.**

Cumpra-se na forma legal.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 12 de maio de 2022.



| <b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>                                      |                                      |      |                          |
|--|--------------------------------------|------|--------------------------|
| <b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b> |                                      |      |                          |
| <b>Maio de 2022</b>  |                                      |      |                          |
| <b>Infrator</b>  | Banco do Brasil - Agência 7150-1     |      |                          |
| <b>Processo</b>  | PA 0024.21.005128-0                  |      |                          |
| <b>Motivo</b>  | Auto de infração nº 115.21           |      |                          |
| <b>1 - RECEITA BRUTA</b>   |                                      |      | <b>R\$ 23.595.307,68</b> |
| Porte =>   | Médio Porte                          | 12   | R\$ 1.966.275,64         |
| <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\$ 1.000,00             |
| d  | Grande Porte                         | 5000 | R\$ 0,00                 |
| <b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>  |                                      |      |                          |
| a  | Grupo I                              | 1    | <b>1</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\$ 20.662,76</b>     |
| <b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>                         |                                      |      | <b>R\$ 10.331,38</b>     |
| <b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>                        |                                      |      | <b>R\$ 30.994,13</b>     |
| Valor da UFIR em 31/10/2000  |                                      |      | 1,0641                   |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2022                 |                                      |      | 241,23%                  |
| Valor da UFIR com juros até 30/04/2022                                   |                                      |      | 3,6310                   |
| <b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>                           |                                      |      | <b>R\$ 726,20</b>        |
| <b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>                     |                                      |      | <b>R\$ 10.893.043,79</b> |
| Multa base   |                                      |      | R\$ 20.662,76            |
| Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97                     |                                      |      | R\$ 17.218,96            |
| Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)      |                                      |      | R\$ 20.088,79            |
| Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19                |                                      |      | R\$ 26.785,05            |
| 90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)                  |                                      |      | R\$ 24.106,55            |

