

Processo Administrativo nº 0024.21.012795-7

Representado: Banco Brasil S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

Agência nº 3857 do Banco Brasil S/A, situada na Rua Goitacazes, nº 55, Região Central, CEP 30.190-050, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5138-14, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 04/11/2021, às 13 (treze) horas e 50 (cinquenta) minutos, 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 descrita a seguinte irregularidade:

1. O fornecedor não identifica os assentos com destinação a idosos com caracteres legíveis. (item 2.1) (art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)

O Banco do Brasil foi notificado no próprio auto de fiscalização, através do Gerente 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. 16/17, imagens fotográficas registradas da parte interna da Agência nº 3857 do Banco do Brasil.

O Banco apresentou Defesa às fls. 28/30, acompanhada dos documentos de fls. 31/81.

Em sua defesa, o Banco alegou, inicialmente que *"... é empresa bicentenária, cidadã, parceira da sociedade e colaboradora do Estado Democrático de Direito, instituição que zela pela obediência à legislação pátria..."*.

Quanto à ausência de assentos específicos destinados a idosos constatada durante o ato fiscalizatório, o Fornecedor arguiu que, *"...a exigência em relevo, de fato não condiz com a realidade vivenciada pela agência autuada, vez que - até em cumprimento das normas internas da agência é efetivamente priorizada e colocado à disposição dos deficientes físicos, gestantes, lactantes ou com crianças de colo e pessoas idosas..."*.

Além do mais, alegou ter afixado informativo indicando os assentos destinados a idosos nos assentos da agência autuada, imediatamente após a autuação, e, também, que em razão a Lei Estadual 14.788/2003 o órgão fiscalizador deveria previamente ter orientado o Banco acerca das irregularidades no prazo de 15 (quinze) dias.

Por fim, pugnou pela validade das alegações, e pela declaração de insubsistência das infrações apuradas.

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. 86/88-A. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 85).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento da prática autuada, vieram aos autos Alegações Finais (fl. 90/91).

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou *in totum* sua defesa.

É o necessário relatório.

2. DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 563.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à autuação identificada no item 2.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, verificou-se que o Fornecedor não identifica os assentos destinados a idosos, contrariando o artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o §4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre 'assentos', o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

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.

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 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.

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.

Salienta-se 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 disponibilizar assentos identificados destinados a idosos.

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.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência identificação nos assentos com destinação aos idosos, restou devidamente comprovada por meio dos registros fotográficos de fls. 16/17, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração referente ao item 2.1 do formulário de fiscalização.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

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, III), 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 nº 14/19.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco do Brasil (fl.92), 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\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões sete mil seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo). 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 nº 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 28.339,71 (vinte e oito mil trezentos e trinta e nove reais e setenta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade e ter o infrator adotado as providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo (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\$ 23.616,43 (vinte e três mil seiscentos e dezesseis reais e quarenta e três centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos 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\$ 27.552,50 (vinte e sete mil quinhentos e cinquenta e dois reais e cinquenta centavos), eis que a prática infrativa: causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 27.552,50 (vinte e sete mil quinhentos e cinquenta e dois reais e cinquenta 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:

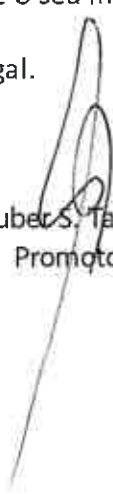
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 24.797,25 (vinte e quatro mil setecentos e noventa e sete reais e vinte e cinco centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 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, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora, caso deseie 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, 09 de setembro de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Setembro de 2022

| | | | |
|---|--------------------------------------|------|--------------------------|
| Infrator | Banco do Brasil | | |
| Processo | 0024.21.012795-7 | | |
| Motivo | Auto de infração 563.21 | | |
| 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 | 1 |
| 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\$ 28.339,71 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 14.169,86 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 42.509,57 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2022 | | | 245,48% |
| Valor da UFIR com juros até 31/08/2022 | | | 3,6762 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | | R\$ 735,25 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | | R\$ 11.028.716,54 |
| Multa base | | | R\$ 28.339,71 |
| Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97 | | | R\$ 23.616,43 |
| Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14) | | | R\$ 27.552,50 |
| 90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19) | | | R\$ 24.797,25 |

