



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 0024.19.004004-8

Reclamado: Banco do Brasil – Agência 3608

Auto de Infração nº 62.19

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 3608 do Banco do Brasil, situada na Avenida Afonso Pena, nº 763, bairro Centro, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/2140-78, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 13/02/2019, às 13:50 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

*1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)*

*2 – O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estrutura similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (4.2)*

*3 – O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1)*

*4 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais (6.3)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*5 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, incluindo a lista de serviços, canais de entrega, sigla de extratos, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos das Tabelas I, II e III anexas a Resolução CMN nº 3.919/10 (6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8)*

*6 – o fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (6.12)*

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sr. Marcelo de Oliveira Sousa, identificado como Gerente de Módulo, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.20/50).

No tocante ao não atendimento do cliente no prazo de 15 minutos, alegou o Banco do Brasil que a lei 14.235/02 é discriminatória, pois abrange tão somente as instituições financeiras e não o comércio em geral e serviços do Estado.

Aduziu ainda que o Estado de Minas Gerais exorbitou de sua competência legislativa e dessa forma invadiu a competência privativa da União de legislar sobre matérias relacionadas às instituições financeiras. Fundamentou seu entendimento nas súmulas do Superior Tribunal de Justiça (súmula 19) e do Supremo Tribunal Federal (súmula 419).

Acrescentou que no dia da fiscalização foi dia de pagamento da Folha do Estado de Minas Gerais, quando o aumento da demanda por serviços bancários sofre incremento impossível de ser quantificado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Em relação a ausência de divisórias nos locais onde haja movimentação de dinheiro, alegou que compete ao órgão fiscalizador demonstrar a ocorrência do fato que gerou a inobservância da legislação estadual.

Quanto a ausência de placa indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, o infrator aduziu que tal alegação não merece prosperar conforme o registro fotográfico anexado à fl.25.

Quanto as infrações descritas nos itens 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 do auto de infração, o Banco do Brasil aduziu que as tabelas de serviços prestados, serviços prioritários, pacote de serviços, regras para pagamento de títulos em caixa, dentre outras informações, encontravam-se todas disponíveis na pasta de informações obrigatórias ao público.

Posteriormente, com relação a infração relacionada a ausência de placa junto ao caixa, com os dizeres: *"Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor"*, o infrator alega possuir tal informação conforme registro fotográfico anexado à fl.26.

Ao final, solicitou o encerramento deste respectivo procedimento administrativo com o conseqüente arquivamento.

Foram acostadas às fls. 24/50 cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil, instrumento de procuração, Demonstrativo do Resultado Financeiro e registros fotográficos da agência.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 52/54 e 55/56, o fornecedor reiterou sua defesa e alegou não ter interesse em firmar tais propostas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Anexou à sua resposta instrumento de procuração e a Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018 (fls.65/71).

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 62.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante a primeira autuação identificada no **item 1.1** do Formulário n° 12, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

Insta primeiramente salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E,*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou **situações** iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Também, não assiste razão a alegação do Banco do Brasil no sentido de que a Lei n.º 14.235/02 viola o princípio da isonomia, pois trata de forma diferente as instituições financeiras e os diversos ramos empresariais, públicos ou privados.

Vale ressaltar que a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário, e, por fim, isonômico porquanto será exigido de todas as instituições financeiras do Estado de Minas Gerais, independentemente do procedimento escolhido e implantado pela agência bancária.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia.

Também são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar descaracterizar a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 14.235/02, as únicas ressalvas para o não cumprimento do prazo previsto em seu artigo 1.º (quinze minutos) são “problemas na transmissão de dados ou na telefonia”, falta de energia elétrica ou greve de pessoal.

Portanto, o fato de a fiscalização ter ocorrido em um dia de grande movimento não retira do banco a responsabilidade pelo cumprimento do mandamento legal, ainda mais se for considerado que os eventos alegados como ensejadores do atraso constatado poderiam ter sido previstos com muita antecedência pela instituição financeira.

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 62.19, os Agentes Fiscais anexaram a senha retirada às 14:05 horas com início de atendimento pelo caixa às 14:32 horas, conforme se verifica à fl.18 dos autos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

Quanto à autuação relativa ao **item 4.2**, o Superior Tribunal de Justiça já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários:

**“ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei.  
4. Recurso ordinário desprovido."

*(STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).*

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável aos casos em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

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).

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são 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).





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos locais em que haja movimentação de dinheiro, restou devidamente comprovada por meio dos registros fotográficos de fls. 16/17, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VII, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.2** do formulário de fiscalização.

Em relação a autuação referente 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; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta 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.

Faz-se necessário ainda frisar que as autuações referentes aos **itens 5.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.12** constantes do formulário nº 12 ocorreram 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; bem como pela não manutenção, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, de informações relativas a tabela contendo a descrição dos serviços que não podem ser



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais e de tabela contendo a descrição dos serviços prioritários e do pacote padronizado destes serviços para pessoas naturais e ainda sobre a ausência de placa, afixada junto aos caixas, sobre existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

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 correspondente dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 Uihôa 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:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA 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 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."

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º, 3º, 15º incisos I, II, III da Resolução CMN 3.919/10 e artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13) e legislação especial sobre o tema (art. 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, bem como as tabelas contendo os serviços prioritários e a descrição do pacote padronizado desses serviços prioritários não encontravam-se em local e formato visíveis ao público.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.12** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 2º, VII da Lei Estadual 12.971/98; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 2º c/c artigo 15, I da Resolução CMN 3.919/10, artigo 3º c/c art.15, II Resolução CMN 3.919/10; art.6º c/c art.15, III da Resolução CMN 3.919/10; artigo 3º da Carta Circular Bacen nº3594/13; artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13; artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigos 6º, III, IV e VI, art.7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97 estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 5.1,6.3,6.4,6.5,6.6,6.7,6.8,6.12) e 3 (item 1.1 e 4.2), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2018 (fls.65 e 65 verso), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 24.343.184,96 (vinte e quatro milhões trezentos e quarenta e três mil cento e oitenta e quatro reais e noventa e seis centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE PORTE, o qual tem como referência o fator 5000.

Consoante se verifica nos autos, a fiscalização foi realizada no ano de 2019, entretanto, ainda não há um relatório sobre o desempenho anual dos bancos no que se refere ao ano de 2018. Deste modo, algumas considerações foram baseadas no relatório elaborado pelo DIEESE no tocante ao desempenho dos bancos no ano de 2017.

Deste modo, 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 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,4 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 13,2%, atingindo R\$ 98,7 bilhões e que foi o banco que apresentou a segunda maior evolução do lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 11,1 bilhões, com crescimento de 54,2%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 17 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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 fornecedor 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.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.028.598,75 (dois milhões, vinte e oito mil quinhentos e noventa e cinco reais e setenta e cinco centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) 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 artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 65.857,96 (sessenta e cinco mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e noventa e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 32.928,98 (trinta e dois mil, novecentos e vinte e oito reais e noventa e oito centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 49.393,47 (quarenta e nove mil, trezentos e noventa e três reais e quarenta e sete centavos).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 10 (dez) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (dois terços), resultando em R\$ 65.857,96 (sessenta e cinco mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e noventa e seis centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 65.857,96 (sessenta e cinco mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e noventa e seis centavos)**

**ISSO 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 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\$59.272,17 (cinquenta e nove mil, duzentos e setenta e dois reais e dezessete centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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, 14 de Maio de 2019.





Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Maio de 2019**

<b>Infrator</b>	Banco do Brasil – Agência 3608		
<b>Processo</b>	0024.19.004004-8		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 62.19		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 24.343.184,96</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.028.598,75
<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\$ 65.857,96</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 32.928,98</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 98.786,94</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2019			227,14%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2019			3,4811
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 696,22</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.443.248,72</b>
Multa base			<b>R\$ 65.857,96</b>
Multa base reduzida em ½ (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			<b>R\$ 32.928,98</b>
Acréscimo de ½ – art. 26, III, VI e VII do Decreto 2.181/97			<b>R\$ 49.393,47</b>
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			<b>R\$ 65.857,96</b>
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			<b>R\$ 59.272,17</b>

