

Processo Administrativo nº 0024.23.010126-3

Representado: Banco Bradesco S/A - Agência nº 2938

DECISÃO ADMINISTRATIVA

A Agência nº 2938 do Banco Bradesco S.A., situada na Av. Dr. Cristiano Guimarães, nº 1691, lj. 08/09, Bairro Planalto, CEP 31720-300, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/5837-03, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 06/06/2023, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de 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 não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em formato legível, informações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques (Primeiro Campo, item 3) (Art. 5º §3º da Resolução 4949/2021, art. 6º, incisos III e IV, art. 7º, art. 31 e 39, VIII, da Lei 8.078/90);
2. O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento (Segundo Campo, item 3) (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90);

A agência bancária foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos do art. 9º da Resolução PGJ nº 57/22, assim como enviar cópia do contrato social atualizado e a demonstração do resultado do último exercício, nos termos do art. 55 §4º, Lei 8.078/90.

Foram anexadas às fls. 06/07 e 10/11 registros fotográficos da agência, bem como cópia da Senha 0012 às fls. 08/09-12, onde consta o horário de chegada às 11 horas e 39 minutos, e o horário do efetivo atendimento às 11 horas 58 minutos e 40 segundos.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado à autuação retromencionada (fls. 15/17), acompanhada dos documentos de fls. 18/24-v.

Em sua defesa, alegou que o auto de infração teria sido "*lavrado sem a devida comprovação dos fatos, uma vez que não foram apresentadas provas robustas e concretas que evidenciassem a alegada conduta ilícita da instituição financeira.*"

Consignou ainda o seguinte:

Diferente do apresentado pelo r. Fiscal, a agência 2938-Planalto, tem atendimento em horário regulamentar, com horários especiais para os dias de pagamentos de benefícios do INSS. E também conta com cartazes dispostos em local de fácil visualização a todos os clientes que

tenham interesse, possam realizar os serviços que desejar, sem a necessidade de se dirigir até a agência.

Em continuidade:

“O tempo levado para o atendimento dos clientes nos bancos é questão de grande controvérsia e discussão, em virtude de ampla gama de fatores que influenciam sua duração e que dificultam a sua mensuração precisa. Em primeiro lugar, a complexidade dos serviços prestados pelos bancos é um fator preponderante que dificulta a mensuração do tempo de atendimento.

Outro fator que dificulta a mensuração do tempo de atendimento é a variação das expectativas dos clientes. O tempo que um cliente espera para ser atendido pode ser afetado por diversos fatores, como a urgência da sua necessidade, a sua percepção sobre a qualidade do atendimento e a sua disposição emocional, e sua personalidade.

Nesse sentido, conclui-se que a mensuração do tempo de atendimento nos bancos é uma tarefa complexa e pouco precisa. Embora haja tentativas de estabelecer parâmetros para o tempo de atendimento, é essencial compreender que estes devem ser vistos como orientações, e não como uma medida exata e infalível.

Como é de amplo conhecimento, a regulamentação do funcionamento bancário é uma questão de competência exclusiva da União, nos termos do artigo 22, inciso VII, da Constituição Federal de 1988. Dessa forma, é evidente que os municípios não possuem legitimidade para legislar sobre o tema, uma vez que a matéria é regulada por diversas leis e normas federais, que estabelecem as regras e procedimentos a serem seguidos pelas instituições financeiras.

Assim, a alegação de ilegitimidade dos municípios para regulamentar o funcionamento bancário encontra respaldo tanto na Constituição Federal quanto na jurisprudência dos Tribunais Superiores. Nesse sentido, é imperativo que se respeite a competência exclusiva da União para legislar sobre a matéria, a fim de assegurar a estabilidade e a eficiência do sistema financeiro nacional.”

Ao final pugnou pela insubsistência do Auto de Infração 511.23 e seu consequente cancelamento.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA). Em caso de recusa às propostas formuladas, foi-lhe concedido prazo sucessivo de 10 dia úteis, para apresentação de alegações finais (fl. 31).

O Representado, então, optou pela apresentação e razões finais (fls. 35/36-v), as quais anexou os documentos de fls. 37/42. Em suas considerações, asseverou o seguinte:

“De pronto é importante ratificar que as instituições financeiras são reguladas pelo Banco Central do Brasil, que estabelece normas e diretrizes para a prestação de serviços financeiros. Uma norma aplicável é a Resolução 3.694/09, que estabelece que as instituições financeiras devem atender os clientes em tempo razoável, sem especificar um tempo máximo de espera em fila.

Além disso, é importante destacar que as instituições financeiras têm adotado diversas medidas para reduzir o tempo de espera em fila, como a implementação do sistema de senhas, o aumento do número de atendentes, o uso de canais digitais e a adoção de horários estendidos de atendimento.”

No mais, o Representado reiterou “in tontum” os argumentos apresentados na defesa.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, Lei Estadual 14.235/02, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1- NULIDADE DO AUTO DE INFRAÇÃO - AUSÊNCIA DE NULIDADE

A questão preliminar aduzida pelo Representado relativa à nulidade do auto de infração deve ser rejeitada.

Aduz o Banco Bradesco que *o presente auto de infração foi lavrado sem a devida comprovação dos fatos, uma vez que não foram apresentadas provas robustas e concretas que evidenciassem a alegada conduta ilícita da instituição financeira.*

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto 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 no 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 atuado;

Da análise do Auto de Infração nº 511.23, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto 2.181/97, não padecendo de qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos Primeiro e Segundo Campos do item 3 do Formulário de Fiscalização.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o atuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do atuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do atuado (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitativa trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o atuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto n.º 2.181/97 não exige que seja informada no auto de infração qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Desta feita, não prospera a alegação de nulidade do auto de infração.

2.2- DA COMPETÊNCIA DO PROCON-MG PARA FISCALIZAR ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS

O infrator alegou competir à União fiscalizar as instituições financeiras, conforme o disposto no texto da Lei Federal n.º 4.595/64, devendo, portanto, ser julgado insubsistente o auto de infração em debate.

Equivoca-se o infrator pois a defesa do consumidor tem fundamento constitucional

(CR/88, art. 5º, XXXII), e o Código de Defesa do Consumidor –Lei 8.078/90 –é norma de ordem pública e interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável, em se tratando das relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

A atuação do órgão de defesa do consumidor não se encontra atrelada, ou mesmo vinculada, à opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes. Nesse mesmo sentido, nos termos dos artigos 3º ao 5º do Decreto Federal nº 2.181/97, é de se desprezar qualquer autorização, convênio, termo de cooperação, ou outro expediente técnico legal para se conferir aos PROCONs os poderes de polícia sobre as atividades relacionadas à oferta de produtos e serviços no mercado consumidor. **A atuação dos PROCONs ocorre, portanto, em razão da relação de consumo (e somente por isso) e no interesse exclusivo do consumidor.**

O ato fiscalizatório, que originou a lavratura do Auto de Fiscalização 511.23, está intrinsecamente relacionado à **proteção e segurança dos usuários**, tema este não relacionado à atividade-fim das instituições financeiras, de forma que sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** 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.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. **TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA.** Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, **patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa.** Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. (...)

A irrisignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta **Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. **Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias.** Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" **(destacou-se)**

Compete ao PROCON-MG, com os demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, entre outras competências, a de fiscalizar a correta observância aos preceitos do CDC, aplicando, se for o caso, as sanções correspondentes (Decreto Federal nº 2181/97, arts. 4º, caput e incisos I a VI, 5º, 7º e 9º, c/c CDC, art. 56 e segs.).

Nesse sentido, o PROCON-MG consiste em um feixe de atribuições, destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei Federal 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, no presente caso, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A importância do PROCON-MG na apuração, fiscalização e sancionamento de práticas abusivas e infrativas ocorridas no mercado de consumo, por si só, legitima a atuação do órgão de defesa do consumidor, sem desprestígio dos demais órgãos governamentais competentes (competência fiscalizatória concorrente), na apuração de fatos lesivos ao direito dos consumidores.

Portanto, verifica-se a perfeita subsunção da atuação do Procon-MG ao papel constitucional reservado ao Ministério Público pelo artigo 127 da Constituição Federal, portanto em conformidade com as situações nas quais o Supremo Tribunal Federal já consolidou a legitimidade do *Parquet* para fazê-lo, vez que, cabe a um típico Procon a defesa incessante do consumidor, o que, indubitavelmente, é questão de ordem pública e de interesse social, conforme preceitua o artigo 1º da Lei Federal 8.078/1990:

Constituição Federal

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Lei Federal 8.078/1990:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

A Constituição da República de 1988 assim prevê:

Artigo 5º [omissis]

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Como se verifica, o constituinte mineiro e o legislador estadual, sucessivamente, apenas cumpriram com maestria o mandamento da Constituição cidadã de assegurar a defesa do consumidor pelo Estado (*lato sensu*), direito esse fundamental de todo cidadão, isto ao determinar que o Ministério Público de Minas Gerais assim procedesse não apenas com seus instrumentos tradicionais de atuação, mas também com o uso dos poderes administrativos do

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-MG.

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais também validou a atuação do Ministério Público, enquanto executor dos procedimentos administrativos afetos ao Procon-MG. Vejamos alguns julgados, com nossos grifos:

EMENTA: INCIDENTE DE ARGUIÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE – AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DO COMPLEXO NORMATIVO PERTINENTE – IRRELEVÂNCIA – NÃO CONHECIMENTO – PRELIMINAR REJEITADA - ARTIGO 14 DO ADCT DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS – TRANSFERÊNCIA DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PARA A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA NOS TERMOS DA LEI COMPLEMENTAR N. 61/2001 - NÃO COLIDÊNCIA COM O DISPOSTO NO ARTIGO 129 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL - ARGUIÇÃO REJEITADA. - A hipótese legal de não conhecimento do incidente de arguição de inconstitucionalidade refere-se, tão somente, à existência de pronunciamento do plenário do TJMG ou do STF sobre a matéria suscitada. - Tendo sido informado pela Coordenação de Pesquisa e Orientação Técnica deste Tribunal de Justiça a inexistência de tramitação de outros incidentes questionando a constitucionalidade do mesmo ato normativo, deve ser rejeitada a preliminar de não conhecimento do incidente.

- Nos termos do art. 298, §3º, do Regimento Interno do TJMG, no âmbito do incidente de arguição de constitucionalidade, considerando a relevância da matéria e a representatividade dos postulantes, o relator pode admitir a manifestação de outros órgãos ou entidades, que figuram no processo de controle de constitucionalidade como amicus curiae (amigos da corte).

- **A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao Parquet pela Constituição Federal. Portanto, deve ser declarada a constitucionalidade do art. 14 do ADCT da Constituição Estadual de Minas Gerais, e, por consequência, rejeitada a arguição.**

(ARG INCONSTITUCIONALIDADE Nº 1.0000.20.456730-9/003 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - REQUERENTE(S): 2ª CÂMARA CÍVEL DO TJMG - REQUERIDO(A)(S): ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - INTERESSADO(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, TIM /SA, SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MOVEL CELULAR E PESSOAL - SINDITELEBRASIL, ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS) (grifou-se)

Com isso, afasto a tese defendida pelo infrator, que além de descabida, é meramente protelatória, merecendo, assim, sua integral rejeição.

3- Do Mérito

Primeiramente, cabe salientar que a infração **descrita** no Campo Primeiro do item 3, descrito no Formulário de Fiscalização nº 2, decorreu da não disponibilização em suas dependências, em local visível e em formato legível, de informações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, infringindo o direito à informação.

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.

Insta salientar que 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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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 respectivo 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 – 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

peças 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 corresponsivo 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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 a 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.

Nesse sentido:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PLANO DE SAÚDE. DESCRENCIAMENTO DE CLÍNICA MÉDICA. COMUNICAÇÃO **PRÉVIA AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA. VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAÇÃO.** RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. PREJUÍZO AO USUÁRIO. SUSPENSÃO DE TRATAMENTO QUIMIOTERÁPICO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Cinge-se a controvérsia a saber se a obrigação das operadoras de planos de saúde de comunicar aos seus beneficiários o descredenciamento de entidades hospitalares também envolve as clínicas médicas, ainda que a iniciativa pela rescisão do contrato tenha partido da própria clínica. 3. Os planos e seguros privados de assistência à saúde são regidos pela Lei nº 9.656/1998. **Não obstante isso, incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 608), pois as operadoras da área que prestam serviços remunerados à população enquadram-se no conceito de fornecedor, existindo, pois, relação de consumo.** 4. Os instrumentos normativos (CDC e Lei nº 9.656/1998) incidem conjuntamente, sobretudo porque esses contratos, de longa duração, lidam com bens sensíveis, como a manutenção da vida. São essenciais, assim, tanto na formação quanto na execução da avença, a boa-fé entre

as partes e o cumprimento dos deveres de informação, de cooperação e de lealdade (arts. 6º, III, e 46 do CDC). 5. O legislador, atento às inter-relações que existem entre as fontes do direito, incluiu, dentre os dispositivos da Lei de Planos de Saúde, norma específica acerca do dever da operadora de informar o consumidor quanto ao descredenciamento de entidades hospitalares (art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998). 6. O termo entidade hospitalar inscrito no art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998, à luz dos princípios consumeristas, deve ser entendido como gênero, a englobar também clínicas médicas, laboratórios, médicos e demais serviços conveniados. O usuário de plano de saúde tem o direito de ser informado acerca da modificação da rede conveniada (rol de credenciados), pois somente com a transparência poderá buscar o atendimento e o tratamento que melhor lhe satisfaz, segundo as possibilidades oferecidas. Precedente. 7. É facultada à operadora de plano de saúde substituir qualquer entidade hospitalar cujos serviços e produtos foram contratados, referenciados ou credenciados desde que o faça por outro equivalente e comunique, com 30 (trinta) dias de antecedência, aos consumidores e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ainda que o descredenciamento tenha partido da clínica médica (art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998). 8. Recurso especial não provido.

(RECURSO ESPECIAL Nº 1.561.445 - SP (2015/0210605-9))

(grifos nossos)

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator também descumpra norma específica do Conselho Monetário Nacional, qual seja, o art. 2º da Resolução CMN nº 4.949/2021 (transcrito abaixo), que expressamente determina às instituições financeiras divulgar em local visível tais informações.

Art. 5º É vedado às instituições referidas no art. 1º impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

§ 1º O disposto no caput não se aplica:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando:

a) não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou

b) o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição;

II - ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;

III - ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de

cheque;

IV - às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;

V - aos postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores, conforme a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 2º Para fins do disposto no caput, é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 3º **As instituições de que trata o art. 1º devem divulgar em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, as situações de que tratam os incisos II, III e V do § 1º.**

§ 4º O disposto neste artigo deve ser observado indistintamente em relação a clientes e a não clientes, exceto pelas cooperativas de crédito, que devem observar o disposto no § 5º.

Ademais, pode-se acrescentar que o dever de informação violado (não informa situações de recusa de pagamentos) pode implicar em uma lotação desnecessária das agências, bem como no aumento do tempo de espera para todos os usuários. Resultará, desta feita, na exposição desnecessária do consumidor que porta valores para pagamento de contas à ação de bandidos, bem como das demais pessoas que aguardam atendimento na fila. Diz-se desnecessária, pois ao final de toda espera o serviço buscado será recusado, devido à falta de convênio entre os bancos e as concessionárias de serviços cujas contas se pretendia pagar.

Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto, e, portanto, conclui-se que o tempo de espera e a permanência dessas pessoas no interior das agências poderia ser evitada, caso assegurada a devida informação aos usuários.

Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração constante no Campo Primeiro, item 3, referente à ausência de informativo indicando as situações que impliquem à recusa de pagamentos, bem como à recepção de cheques.

Em relação à infração descrita no Segundo Campo do item 3, o infrator foi autuado por inobservância ao prazo legal de tempo máximo de espera por atendimento, consoante o

disposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02.

A referida norma foi introduzida com a finalidade de 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.

Não obstante os fatos alegados para tentar se eximir de qualquer responsabilização pela falha verificada durante a prestação do serviço bancário, caberia à Representada ter se planejado, com base na estimativa da quantidade de atendimentos bancários esperados para certas datas, a fim de assegurar o atendimento dos consumidores dentro do tempo de 15 (quinze) minutos.

A propósito, o tema encontra-se intrinsecamente relacionado à segurança durante o atendimento bancário, portanto, à falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Cabe ressaltar, consoante a cópia da senha de atendimento acostada à fls. 08/09, é possível observar que o tempo de espera foi de 19 (dezenove) minutos e 40 (quarenta) segundos, restando evidente o descumprimento do tempo legal imposto.

Acrescente-se 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 vênua 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, 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. (destacou-se)

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 de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** 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.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda

Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. **E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido” (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: “1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei

3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010” (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (destacou-se)

Também, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, no qual, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

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 14.924/03, 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.
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as

penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017;) (destacou-se)

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários. - Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador. -Recurso não provido. (TJMG -Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Grifou-se).

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 de não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** do Segundo Campo, do item 3, referente ao descumprimento do tempo legal máximo de espera por atendimento.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; do art. 5º, § 3º da Resolução 4949/21; dos arts. 1º, 6º, III, IV, 7º e 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A autuação que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo da infração cometida por descumprimento ao artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/2002

Ressalte-se que o tempo de espera por atendimento superior ao limite legal estabelecido aumenta a exposição desnecessária, vulnerabilizando os consumidores aos ataques e ações de bandidos, e, por isso, implica na ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

a) colocar no mercado de consumo **produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação** ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) Verifico que 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 57/22.

O Representado apresentou à fl. 42 documento denominado "Relatório

Econômico”, relativo ao ano de 2022, no qual apontou um Faturamento Bruto de R\$ 10.390.340,00 (dez milhões, trezentos de noventa mil, trezentos e quarenta reais) para a Agência 2938 do Banco Bradesco.

Todavia, infere saber que o Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco Bradesco, que a instituição financeira atingiu em 2022 um lucro líquido de R\$ 20,7 bilhões (<https://www.bradescori.com.br/>)

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.

Assim, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da Agência Autuada em questão, por ter incorrido em algumas práticas infrativas, cumpre ressaltar que o Banco Bradesco está entre os cinco maiores bancos nacionais. Desta feita, o Faturamento Bruto apresentado aos autos se mostra muito longe e aquém da realidade econômica vivenciada pela instituição financeira da qual integra e representa.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Bradesco à fl. 42, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira auferida pelo Banco Bradesco no ano de 2022, no valor de R\$ 181.936.553.000,00 (cento e oitenta e um milhões, novecentos e trinta e seis mil, quinhentos e cinquenta e três mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2022, 2.864 (duas mil oitocentos e sessenta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 29), arbitro sua receita bruta em R\$ 63.525.332,75 (sessenta e três milhões, quinhentos e vinte e cinco mil, trezentos e trinta e dois reais e setenta e cinco centavos).

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\$ 5.293.777,73 (cinco milhões, duzentos e noventa e três mil, setecentos e setenta e sete reais e setenta e três centavos), 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 n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 163.813,33 (cento e sessenta e três mil, oitocentos e treze reais e trinta e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 136.511,11 (cento e trinta e seis mil, quinhentos e onze reais e onze centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante previstas no inciso VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 159.262,96 (cento e cinquenta e nove mil, duzentos e sessenta e dois reais e noventa e seis centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$212.350,62 (duzentos e doze mil, trezentos e cinquenta reais e sessenta e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 212.350,62 (duzentos e doze mil, trezentos e cinquenta reais e sessenta e dois centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada 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, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 191.115,55 (cento e noventa e um mil, cento e quinze reais e cinquenta e cinco centavos) por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, 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, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

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, 05 de outubro de 2023.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

