



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

**Processo Administrativo: 0024.19.012943-7**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 4383**

**Auto de Verificação nº 584.19**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 4383), situada na Avenida Amazonas, n.º 4766, Bairro Gameleira, CEP 30421-026, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5386-47 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 11/07/2019, 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 a seguinte irregularidade:

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

Os agentes fiscais anexaram a Senha n.º 135 à fl. 17, retirada às 15:28 horas com início de atendimento iniciado pelo caixa às 16:01 horas.

*2 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);*

Os agentes fiscais observaram a existência de biombo separando as pessoas em atendimento daquelas que aguardam na fila dos caixas convencionais; todavia, consignaram, não existir divisórias entre os caixas de atendimento ao público. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação n.º 584.19 a imagem fotográfica de fl. 16.

*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);*



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

---

4 – 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 Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, através do Sr. Davidson de Oliveira Lopes, identificado como Gerente de Módulo, para apresentar 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 anterior da agência ora representada.

Entretanto, o representado manteve-se inerte conforme certificado à fl.22.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 24/27 e 28/29, bem como para apresentar alegações finais, o fornecedor juntou aos autos resposta quanto as referidas propostas (fl.35/39).

Primeiramente, alegou o infrator ter adequado suas instalações de modo que todas as irregularidades foram sanadas.

Acrescentou que referente ao tempo de espera em fila, os avanços tecnológicos propiciaram aos usuários várias formas de utilizar serviços bancários, permanecendo uma pequena parcela de usuários que ainda preferem o atendimento presencial nas agências bancárias.

Consignou ainda, que a jurisprudência considera que a demora em fila dos bancos não gera dano moral ao consumidor, sobretudo ante as várias opções que os consumidores de produtos bancários tem para realizar suas transações bancárias.



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

---

Ademais, alegou o infrator que a atuação da Administração Pública deve seguir os princípios congruentes da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade, pelo que deve a sanção ser informada em tais parâmetros.

Pelo exposto, o fornecedor decidiu não assinar o Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

Ao final, requereu o encerramento deste respectivo processo administrativo, com o conseqüente arquivamento.

Na oportunidade, o representado anexou os documentos de fls.40/59.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 584.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

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:



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

---

*“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 tomam as instituições*



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

---

*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.”*

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema conector 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.

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 legalidade, razoabilidade e da proporcionalidade, 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.



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

---

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

Não obstante a alegação do infrator de que a jurisprudência não mais considera que a demora em fila de banco possa gerar dano moral, recentes acórdãos do Tribunal de Justiça de Minas Gerais entenderam pelo contrário, conforme se observa:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA FÍSICA - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" - CONCESSÃO DO BENEFÍCIO - CABIMENTO - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO - AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PERDA DO TEMPO ÚTIL - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO.

- Para a concessão do benefício da justiça gratuita, basta a simples afirmação da parte de que não possui condições de arcar com as despesas do processo, sem prejuízo próprio ou de sua família.

- Não tendo o magistrado apreciado devidamente o pedido de justiça gratuita e considerando a presunção de veracidade da declaração de pobreza, deve ser concedida a benesse ao apelante.

- Submeter o consumidor ao aguardo para atendimento bancário por mais de 02 (duas) horas ultrapassa os limites da razoabilidade e viola direitos da personalidade do sujeito, o que configura dano moral, passível de reparação.

- A perda de tempo útil da parte autora constitui situação de evidente desrespeito ao consumidor, sendo passível de reparação. - O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso e com razoabilidade.





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0512.16.001520- 6/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira, julgamento em 04.04.2019, publicação da súmula em 16.04.2019)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIA BANCÁRIA - TEMPO EXCESSIVO -- FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REPERCUSSÃO NA ESFERA INDIVIDUAL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO - LESÃO ANÍMICA CONFIGURADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- As prestadoras de serviços respondem, objetivamente, por prejuízos decorrentes de falha na consecução das suas atividades, por se tratar de responsabilidade oriunda do risco do empreendimento.

- A espera por atendimento em fila de Agência Bancária, quando excede, consideravelmente, o tempo estipulado em Leis Estadual e Municipal, bem como não é validamente justificada pela Instituição Financeira e repercute, negativamente, na esfera dos direitos de personalidade do usuário, materializa situação abusiva e deflagradora de dano moral.

- No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões.

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0479.16.011200- 5/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Roberto Vasconcellos, julgamento em 14.03.2019, publicação da súmula em 02.04.2019)

Portanto, 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

---

Por fim, vale salientar que *para verificação* do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 584.19, as Agentes Fiscais anexaram a senha retirada às 15:28 horas com início de atendimento pelo caixa às 16:01 horas, conforme se verifica à fl.17 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 4.1**, 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.

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).

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.





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

---

Verifica-se ainda que a infração correspondente ao **item 4.1** do “Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade dos Serviços Bancários” teve por objetivo proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias

Tal se deve ao fato de, ao lidar com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares acaba atraindo a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar esses usuários, após escolher(em) a(s) vítima(s) de posse de valores vultuosos.

Assim, 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).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Vale ressaltar que as alterações no interior das agências bancárias, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivem aumentar a segurança de seus usuários e clientes. Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:



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

---

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

[...]

VI - cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

Assim, da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento do público, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 584.19.

Em relação à 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 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,



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

---

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, 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 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



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

---

possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

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

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último.* (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor



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

---

transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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

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

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

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

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



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





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

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.

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

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigo 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03, artigos 6º, IV e VI, 7º e 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. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.



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

---

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 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2018 publicado em estudo socioeconômico extraído do **site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)** no valor de R\$ 31.514.428.000,00 (trinta e um bilhões quinhentos e quatorze milhões quatrocentos e vinte e oito mil reais). Considerando que, no ano de 2018, o infrator contava com 4.638 (quatro mil seiscentos e trinta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 6.794.831,39 (seis milhões, setecentos e noventa e quatro mil, oitocentos e trinta e um reais e trinta e nove centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1000.

Registra-se que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil ocupa a segunda posição e tem R\$1,4 trilhão de ativos, apresentou ainda evolução de 22,2 % sobre o ano anterior, obtendo um lucro líquido no valor de R\$13,5 bilhões.

Vale salientar que conforme **Demonstrações** Contábeis Consolidadas obtida no site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 19 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.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 566.235,95 (quinhentos e sessenta e seis mil duzentos e trinta e cinco reais e noventa e cinco centavo) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$17.987,08 (dezesete mil novecentos e oitenta e sete reais e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 14.989,23 (quatorze mil novecentos e oitenta e nove reais e vinte e três centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, 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\$ 22.483,85 (vinte e dois mil cento e quatrocentos e oitenta e três reais e oitenta e cinco centavos).



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

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$29.978,46 (vinte e nove mil, novecentos e setenta e oito reais e quarenta e seis centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 29.978,46 (vinte e nove mil, novecentos e setenta e oito reais e quarenta 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\$ 26.980,62 (vinte e seis mil novecentos e oitenta reais e doze centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

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.

3) Após, **conclusos**.

Cumpra-se **na forma legal**.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 07 de Outubro de 2019