



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

Processo Administrativo: 0024.18.012122-0

Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 3032-5

Auto de Verificação nº 963.2018

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 3032-5), situada na Avenida Francisco Sá, n.º 955, Bairro Gutierrez, CEP 30.441-021, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/2169-50, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 06/07/2018, 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 faz a identificação dos assentos destinados a idosos (2.1);

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

3 – O fornecedor não possui placa indicando o local onde mantém cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência ou idoso (5.1);

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 n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (6.12);

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como



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

cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior da agência ora representada.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fl.25/29v).

Em sua defesa o infrator alegou a incompetência do Estado para legislar sobre segurança bancária, sob o argumento de tratar-se de matéria reservada à competência exclusiva da União Federal.

Quanto à ausência de identificação dos assentos destinados a idosos, a agência autuada aduziu que em virtude de um alagamento ocorrido em Março, foram danificadas as cadeiras destinadas aos clientes, em especial os adesivos nelas fixados, o que impossibilitou sua imediata substituição ante a necessidade de limpeza programada, bem como por não possuir tais adesivos em estoque, necessitando solicitá-los ao setor competente para manutenção do layout das dependências.

Ressaltou ainda que o evento danoso que afligiu a agência caracteriza-se como evento de força maior, requerendo a revogação desta autuação.

Quanto à disponibilização de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, alegou que não obstante a Lei Estadual 12.971/98 conste em seu inciso IV do art.2º a sua exigência, o Estado é incompetente para legislar sobre segurança bancária, por tratar-se de matéria reservada à competência exclusiva da União Federal, disciplinada pela Lei Federal nº 7.102/83.

Argumentou ainda, que a Lei 12.971/98 é desprovida de regulamentação, pendendo assim dos procedimentos para sua aplicabilidade. Desta forma alega que não há que se falar na possibilidade de se proceder a uma autuação de forma subjetiva.

No que tange à ausência de informações acerca do local onde se encontra a cadeira de rodas, bem como sobre o fato do estabelecimento possuir exemplar do Código de Defesa do Consumidor, alegou que os inúmeros adesivos e avisos destinados aos clientes necessitaram ser removidos e substituídos, uma vez que foram danificados pelo alagamento.

Aduziu ainda ter providenciado a afixação dos cartazes, após constatadas as irregularidades.



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

Ao final, alegou que a atuação da Administração Pública deve seguir os princípios da legalidade, proporcionalidade e da razoabilidade.

Foram acostadas às fls. 30/45v instrumento de procuração, Demonstrativo do Resultado Financeiro e imagens fotográficas do interior da Agência nº 3032-5.

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. 48/52, 53/55, o Fornecedor nada alegou, conforme certidão de fl. 59-v.

Encontra-se acostada à fl. 59 Aviso de Recebimento referente à recepção do Ofício nº 3787/2018/Finanças, em 20/08/2018, pelo Fornecedor.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Relativamente às questões preliminares arguidas pelo banco representado, 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 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).

Neste sentido, não há que se falar em incompetência do Estado para legislar sobre tal matéria.



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

Quanto a alegação da instituição financeira acerca da ausência de regulamentação da Lei Estadual nº 12.971/98, cumpre esclarecer que a referida lei estabeleceu em seus artigos 1º e 2º, com bastante clareza:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias e financeiras obrigadas a manter vigilância ostensiva pelo período integral de atendimento ao público e a instalar dispositivos de segurança nas agências, nos postos de serviço e nos quiosques dos caixas eletrônicos instalados no Estado. Parágrafo único. O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades constantes no art. 56 e seguintes da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
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;**

Da análise da referida norma, observa-se que se trata de lei **autoaplicável**, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos clientes do sistema bancário as cabines individuais nos caixas de atendimento ao público e divisórias, biombos ou estruturas similares nos locais com movimentação de dinheiro.

Assim, se a própria Lei Estadual n.º 12.971/98 impõe às instituições financeiras a obrigação de instalar cabines individuais e divisórias, não vemos como se pretender que os premiados por ela fiquem ainda na dependência de uma regulamentação.

Aliás, quando entrou em vigência esse diploma legal, já eram os clientes detentores de uma posição definida. Não se trata, por conseguinte, de mero interesse ou simples expectativa de direito, porém de situação jurídica definitivamente constituída.

Acerca do tema, esclarece Vicente Raó:

"Adquirido é todo direito resultante de um fato capaz de produzi-lo, segundo a lei em vigor ao tempo em que este fato se verificou e que passou imediatamente a pertencer ao patrimônio de quem adquiriu." (O direito e a vida dos direitos. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999. p. 437)



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

Ora, se a própria lei estadual, de pronto, assegurou o direito à privacidade entre os caixas e o espaço reservado aos clientes que aguardam atendimento, não poderia o Poder Executivo fazer depender da regulamentação da lei a efetivação daquele direito.

Nesse sentido, o entendimento do TJMG:

“Embora o art. 7º da Lei Estadual n.º 14.235/02 estabeleça a necessidade de o Poder Executivo regulamentar referida lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação, tal fato não constitui óbice ao exercício pleno do cliente/consumidor da garantia nela tratada. Primeiro porque o usuário do estabelecimento não pode ficar a mercê da omissão do Poder Executivo, que deixa de cumprir, a tempo e modo, encargo que lhe foi incumbido pela lei. Por outro lado, o citado texto legal contém em seu bojo todos os elementos necessários à sua correta aplicação, nada havendo a ser regulamentado para que seja dado a ele o efetivo cumprimento (Mandado de Segurança n.º 1.0071.04.018651-3, 6ª Câmara Cível, Des. Edilson Fernandes, DJ 10.01.2008).”

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 n.º 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual n.º 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, biombo 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



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

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.

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante a primeira autuação identificada no **item 2.1** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, o artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

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

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

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

Sobre a alegação de que ausência das placas informativas sobre os assentos destinados a idosos ocorreu devido a um alagamento, não obstante seja compreensivo que a reposição do mobiliário e outros acessórios supostamente danificados dependam de processo licitatório, nada impediria a adoção de medidas provisórias para a adequação do serviço e proteção dos direitos assegurados pelas legislações protetivas dos direitos dos idosos, deficientes físicos e consumidores



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

Ressalte-se que o mesmo se aplica às placas informativas sobre a localização das cadeiras de rodas e sobre a existência de Código de Defesa do Consumido para consulta, itens autuados.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos, que poderia ser facilmente improvisada até a conclusão da licitação, contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário, motivo pelo qual julgo subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Por sua vez, o dispositivo correspondente à infração prevista no **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 o legislador 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.

Ademais, 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.



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

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.1** dos formulários de fiscalização.

Em relação à autuação referente ao **item 5.1** restou claro nos autos, inclusive por meio de confissão do Representado (fl. 28-v), 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 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 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.)



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características,



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

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 e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 1º da Lei 12.291/10 e artigos 1º e 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, inexistia qualquer cartaz, placa ou outro meio de divulgação atinentes às informações obrigatórias, constantes dos dispositivos normativos indicados acima.

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 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; do artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigo 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94; do artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigos 6º, VI, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX,



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

"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 2.1, 5.1 e 6.12) e 3 (item 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).

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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.45 e 45v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 18.796.189,41 (dezoito milhões, setecentos e noventa e seis mil, cento e oitenta e nove reais e quarenta e um 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.

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%.



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

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site *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 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 (fls.45/45v), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.566.349,12 (um milhão quinhentos e sessenta e seis mil trezentos e quarenta e nove reais e doze centavos) 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 51.990,47 (cinquenta e um mil novecentos e noventa reais e quarenta e sete 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 do Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo** (fato verificado pelas fotografias apresentadas às fls. 43/43-v) e **primariedade** - 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\$ 25.995,24 (vinte e cinco mil novecentos e noventa e cinco reais e vinte e quatro centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, possui caráter repetitivo e provoca dano de coletivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 38.992,86 (trinta e oito mil novecentos e noventa e dois reais e oitenta e seis centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se-a ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o **acréscimo**



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

de 1/3 (dois terços), resultando em R\$ 51.990,47 (cinquenta e um mil novecentos e noventa reais e quarenta e sete centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 51.990,47 (cinquenta e um mil novecentos e noventa reais e quarenta e sete 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\$ 46.791,43 (quarenta e seis mil setecentos e noventa e um reais e quarenta e três 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, 16 de outubro de 2018.