



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

Processo Administrativo: 0024.17.009458-5
Reclamado: Caixa Econômica Federal S/A – Agência 2923

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 2923 da Caixa Econômica Federal S/A, situada na Avenida Professor Mário Werneck, nº 1200, Bairro Buritis, CEP 30445-610, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/0001-04, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/09/2017, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada a seguinte deficiência na prestação do serviço bancário:

1 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1).

A fim de comprovar o registro efetuado pela Agente Fiscal Ana Lúcia Lopes Santos (MAMP 3026), foi juntado ao Auto de Verificação nº 909.17, registro fotográfico do ambiente em que os caixas de atendimentos ao público se encontram localizados (fl. 16).

O fornecedor foi notificado através do Gerente Bruno Ferreira P. Gonçalves, no próprio auto de fiscalização, 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 da agência autuada, referente ao ano de 2016.

Diante da autuação, o Representado alegou que, devido ao padrão estabelecido pelo Banco Central e pela Polícia Federal, providenciaria a segregação individual dos caixas por meio da instalação de anteparo lateral, requerendo 30 (trinta) dias para efetivação da medida (fl. 63).

Apresentou, em anexo, cópia do seu estatuto social e da Demonstração do Resultado do Exercício da agência autuada (fls. 64/72-v).

Concedido o prazo de 30 (trinta) dias outrora requerido (fl. 80), o Representado acostou aos autos registro fotográfico das divisórias entre os caixas de atendimento ao público (fls. 91/93).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-



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

se acostadas às fls. 56/58 e 59/60, o Representado alegou a desnecessidade de firmar Acordo com o Procon Estadual em razão das medidas implementadas (fls. 95/97-v).

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Não obstante o Representado tenha alegado a adoção de providências para reparação da irregularidade descrita no Auto de Verificação nº 909.17, o fato é que sem a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta, proposto nos autos do presente processo administrativo, não há como se obter do fornecedor garantia mínima da perpetuidade da instalação de divisórias entre os caixas de atendimento ao público, haja vista a fixação de multa para o seu eventual descumprimento.

Da mesma maneira, a ausência do pagamento da multa prevista em sede de Transação Administrativa, imposta ao fornecedor como reprimenda pelo descumprimento de normas protetivas da relação de consumo, cuja observância tem caráter obrigatório, impedem o encerramento do feito sem a prolação de decisão administrativa.

Isso posto, passo ao julgamento administrativo 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.

A autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no item 4.1 do formulário de fiscalização, 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.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).



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

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 cobrir 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, 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.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 irresignação 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. Carmen 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).



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

Pelo exposto julgo subsistente a infração ao art. 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98 e aos art. 6º, VI, 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90 praticada pelo Representado.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa dos artigos 6º, VI, 7º da Lei 8.078/90; do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; do artigo 2º, VI e VII da Lei Estadual 12.971/98, 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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.
- b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.
- 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 n.º 11/11, com base no documento apresentado pelo fornecedor à fl. 65 dos autos, cujo valor é de R\$ 24.101.000.000,00 (vinte e quatro bilhões e cento e um milhões de reais).

Considerando, todavia, que o infrator possui 3.412 (três mil quatrocentas e doze) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, este será o valor arbitrado R\$7.063.599,06 (sete milhões sessenta e três mil quinhentos e noventa e nove reais e seis centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$588.633,26 (quinhentos e oitenta e oito mil seiscentos e trinta e três reais e vinte e seis centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

- d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 18.659,00 (dezoito mil seiscentos e cinquenta e nove reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.



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

- e) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. nº 2.181/97, art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo e primariedade** - pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11, resultando no valor de R\$9.329,50 (nove mil trezentos e vinte e nove reais e cinquenta centavos).
- f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$13.994,25 (treze mil novecentos e noventa e quatro reais e vinte e cinco centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$13.994,25 (treze mil novecentos e noventa e quatro reais e vinte e cinco 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\$12.594,82 (doze mil quinhentos e noventa e quatro reais e oitenta e dois centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11; ou
 - b) 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.

Belo Horizonte, 12 de abril de 2018.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça