

Processo Administrativo: MPMG – 0028.21.000235-9

Reclamado: Banco do Brasil S.A – Agência de Andrelândia  
Auto de Verificação nº 392/2021

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 – RELATÓRIO

A Agência de Andrelândia do BANCO DO BRASIL S.A, situada na Praça João Zuquim, nº 33, Centro, Andrelândia/MG – inscrita no CNPJ sob o nº. 000.000.001/619-15, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14 de setembro de 2021, às 10h, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional, (art. 1º da Lei Estadual nº. 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VII da Lei Federal nº. 8.078/9; e art. 12, IX “a” do Decreto Estadual nº. 2.181/97);

2 - O fornecedor não proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo-lhe o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação de pessoa idosa em local visível e caracteres legíveis, nos termos no art. 71, §§3º e 4º da Lei Federal nº. 10.741/03 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº. 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal nº. 2.181/97);

3- O fornecedor não mantém em suas dependências cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (art. 3º, “c” da Lei Estadual nº. 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII ambos da Lei Federal nº. 8.078/90; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);

4- O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a fixação 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” (Art. 2º, Lei Estadual nº. 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90 e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);

5- O fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e da pessoa

idosas, em como não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada. (Art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº. 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97);

6- O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros (Art. 2º da Resolução CMN nº 3.694/09; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº. 8.078/90 e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97);

7- O fornecedor não disponibiliza divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (art. 2º, VII, Lei Estadual nº. 12.971/98 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal n]. 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº. 2.181/97).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. **Ricardo M. Rodrigues**, identificado como Gerente de Relacionamento, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Último Exercício, referente ao ano de 2020.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.20/47).

Em sua defesa o infrator alegou que, por se tratar de uma sociedade de economia mista, está sujeito aos ditames da Lei nº. 8.666/93, tendo que se submeter ao processo licitatório a compra de materiais e a execução de quaisquer serviços.

Quanto à ausência de assentos identificados com destinação a pessoas idosas, esclareceu que, em razão da pandemia, o acesso dos clientes à agência estava sendo controlado, a fim de evitar aglomerações, ficando todos os clientes aguardando sentados no atendimento do caixa e no ambiente negocial, não havendo, portanto, necessidade de utilizar a prioridade. Destacou, ainda, que a fila de espera era efetuada de forma eletrônica, através de senha emitida com as devidas prioridades legais, sendo garantido o atendimento prioritário.

No tocante a ausência de cartaz alertando sobre a proibição de uso de telefone celular nas dependências da agência bancária e placa ou cartaz indicando possíveis situações de recusa a realização de pagamentos, recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, contas, destacou que foram regularizados.

Em relação à falta de placas com dizeres que indicam a existência do Código de Defesa do Consumidor em sua agência, o infrator informou que possui em suas dependências um exemplar no CDC que fica disponível aos clientes em local visível.

Quanto à ausência de placa indicando o local em que a cadeira de rodas pode ser retirada na agência, informou que possui cadeira de rodas em seu interior, para a utilização por portadores de necessidades especiais e pessoas idosas e, caso necessite, o usuário pode solicitá-la.

No que se refere ao tempo de atendimento superior ao prazo de 15 (quinze) minutos, o infrator ponderou que o prazo ultrapassou 2 (dois) minutos, tendo em vista que o fiscal retirou sua senha com hora de chegada às 10h05min e foi atendido às 10h22min e que não foi considerado a demanda dos serviços bancários no dia da vistoria (14/09/2021).

O infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ nº 14/2019), sendo juntado às fls. 23. Portanto, o fornecedor apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 60/63, o fornecedor não demonstrou interesse na assinatura das referidas propostas.

Em sede de alegações finais, reiterou o teor da defesa outrora ofertada (fls. 66/67).

É o necessário relatório.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

### **II.1. Da falta de atendimento prioritário a pessoa idosa**

Referente à atuação indicada no item 2.1 do Formulário de Fiscalização nº. 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a pessoas idosas, contrariando o art. 71 da Lei Federal nº. 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas, em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Ademais, 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 pessoas idosas, em local visível e com caracteres legíveis,

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

### **II.2. Da ausência de blombos/divisórias**

No tocante à atuação relativa ao item 4.2, verifica-se que o infrator não justificou a falta de divisórias em um dos caixas eletrônicos que fazem atendimento ao público.

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. 9.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº. 12.971/98.

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

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

A existência de cabines individuais indepassáveis, 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 de 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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também 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.

Da leitura dos artigos da Lei nº. 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, caracterizada está a infração.

Pelo exposto, julgo subsistentes as infrações referentes ao item 4.2.

### II. 3. Das ausências das informações

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.

Ademais, compete ao fiscal averiguar se a afixação foi realizada em local visível. Se ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Ora, o direito à informação como direito fundamental está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria nenhum 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.

### **II.3.1 Proibição do uso de telefone móvel**

A fiscalização do Procon-MG não encontrou, na diligência realizada, a referida placa. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fê pública para tanto.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

Por fim, no tocante a ausência de cartaz alertando sobre a proibição de uso de telefone celular nas dependências da agência bancária, o fornecedor alegou que a agência encontra-se regular.

No entanto, sanar as irregularidades após a fiscalização, não afasta o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item citado.

**II.3.2. Da placa sobre a existência do Código de Defesa do Consumidor no banco**

Quanto à autuação correspondente à falta de placa em formato e local visível ao público, junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor”, verifica-se que referida infração ocorreu devido a inobservância de assegurar ao consumidor a devida informação.

### **II.3.3. Da Acessibilidade – Ausência cadeira de rodas e de cartaz indicando disponibilidade**

Quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, 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, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

Ressalta-se que os fiscais do Procon constataram que não mantinha cartazes indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada na agência.

Em sua defesa, às fls. 20/22, o infrator informou que possui cadeira de rodas em seu interior para a utilização por portadores de necessidades especiais e pessoas idosas e, caso necessite, o usuário pode solicitá-la.

O fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela pode ser retirada.

A Lei Estadual n.º 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e de pessoa idosa, 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 a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 392/2021, ocorreu 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.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.

### **II.3.4. Das situações que impliquem em recusa à realização de pagamentos**

No que se refere à autuação das situações que impliquem em recusa à realização de pagamentos (itens 6.1 do Formulário nº 12), alega em sua defesa que a informação foi regularizada.

A verdade dos fatos é que, o fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item 6.1.

#### II. 4. Do tempo de atendimento

Aduziu o infrator que, em relação ao tempo de espera do consumidor, em razão da pandemia desencadeada pelo COVID-19, o atendimento da agência está ocorrendo fora dos padrões habituais, ante as medidas extraordinárias adotadas para resguardar a saúde e a segurança dos clientes e colaboradores da agência.

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

Os Agentes Fiscais Shirlei G. de Souza (MAMP 3287) e José Maria da Silva (MAMP 3166) durante a diligência constataram, através da retirada da senha, que o prazo ultrapassou 2 (dois) minutos, tendo em vista que o fiscal retirou sua senha com hora de chegada às 10h05min e foi atendido às 10h22min

Insta salientar que a Lei Estadual n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Alves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon-MG (Recurso 665.060/2006). Nesse sentido:

*“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."*

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

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

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.



Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao item 1.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.

Em relação as infrações perpetradas pelo infrator, extrai-se do julgado do E. TJMG:

*APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se)*

Corroborando esse entendimento:

*Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verificasse que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza*

*de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal atuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 000105440.2011.4 .0 2 .5 1 0 3, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)*

### III. Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas 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.

1. Verifico a inaplicabilidade da vantagem auferida como parâmetro de mensuração da multa, por entender tal cálculo de difícil e complexa estimação, razão pela qual aplico o fator 1.

2. Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência atuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

O Infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ n.º 14/2019) e apresentou, no momento da defesa, o "Demonstração do Resultado- agência 1327-7 – Andrelândia - MG", mensais, que totalizou R\$ 4.214.852,40 (quatro milhões duzentos e quatorze mil oitocentos e cinquenta e dois reais e quarenta centavos).

Cumprе ressaltar que a instituição financeira está entre os 5 maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado obtido no site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490> o Resultado Operacional no ano de 2020 na instituição financeira atingiu a quantia superior a R\$ 122.000.000.000,00 (cento e vinte e dois bilhões). Este valor se refere ao quanto a instituição

financeira foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas receitas de Intermediação Financeira da instituição financeira em 2020. Considerando que o infrator possui 4368 agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor de R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

Desta forma estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da Instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo), o qual será usado como parâmetro par aplicação da multa.

Com os valores acima demonstrados, estando retratadas as gravidades das infrações, a vantagem auferida 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 multa-base no valor de R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil dezenove reais e treze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa (fls.53), nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 37.509,57 (trinta e sete mil, quinhentos e nove reais e cinquenta e sete centavos).

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VII, IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física e haja vista a conduta infrativa ter praticada no decorrer de calamidade, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 2/6 (dois sextos), totalizando o quantum de R\$ 50.012,75 (cinquenta mil doze reais e setenta e cinco centavos).

Considerando que o infrator efetivamente praticou 7 (sete) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 83.354,59 (oitenta e três mil trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos).

**ISSO POSTO, determino:**

a) 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:

b) Recolha os valores ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, por meio de boleto bancário, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil dezanove reais e treze centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19; 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.

c) 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.

Andrelândia, 10 de novembro de 2022.

RODRIGO SILVEIRA  
PROTASIO:109600

Assinado de forma digital por  
RODRIGO SILVEIRA  
PROTASIO:109600  
Dados: 2022.11.12 11:01:21 -02'00'

**Rodrigo Silveira Protásio**

**Promotor de Justiça**