



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

Processo Administrativo: 0024.18.016242-2

Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 1626

Auto de Verificação nº 1257.18

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 1626), situada na Avenida do Contorno, n.º 1600, Bairro Floresta, CEP 30190-008, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/3570-06 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 04/09/2018, 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 atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)

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

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls.17/66).

Em sua defesa, alegou o infrator que o Agente de Fiscalização deixou de indicar o número de clientes que se encontravam aguardando na fila, bem como o número de caixas presentes no atendimento, limitando-se a afirmar que não houve o atendimento no



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

prazo de 15 minutos, o que por sua vez caracteriza cerceamento de defesa ante a ausência de elementos fáticos mínimos para elaboração de sua defesa.

Afirmou que a Lei Estadual nº 14.235/02 ainda não foi regulamentada e que seus comandos ficam suspensos até que sobrevenha regulamentação.

Aduziu ainda que a referida lei é discriminatória, pois abrange tão somente as instituições financeiras, não se aplicando para outras situações idênticas como em outras repartições públicas municipais, hospitais, casas lotéricas, ofendendo assim o princípio da isonomia.

Ao final, solicitou o encerramento deste respectivo procedimento administrativo com o consequente arquivamento.

Foram acostadas às fls. 25/66 cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil, instrumento de procuração e Demonstrativo do Resultado Financeiro.

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. 68/71 72/74, o Fornecedor manteve-se inerte, conforme se verifica na certidão de fl.77 verso.

Encontra-se acostada à fl. 77 Aviso de Recebimento referente à recepção do Ofício nº 4629/2018/Finanças, em 23/10/2018, pelo Fornecedor.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação



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

Considerando as alegações apresentadas pelo infrator, 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 demais normas aplicáveis.

Preliminarmente, sustenta o representado nulidade do auto de verificação, ante a ausência de informações no formulário de fiscalização quanto ao número de clientes aguardando na fila e o número de caixas presentes no atendimento.

Nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 14.235/02, as únicas ressalvas para o não cumprimento do prazo previsto em seu artigo 1.º (quinze minutos) são “problemas na transmissão de dados ou na telefonia”, falta de energia elétrica ou greve de pessoal.

Nesse sentido, o fato de a fiscalização não ter mencionado quantos clientes aguardavam em fila para atendimento e o número de caixas presentes, não descaracteriza a ocorrência da prática infrativa imputada ao fornecedor, pois não retira do banco a responsabilidade pelo cumprimento do mandamento legal, não havendo que se falar assim em nulidade do auto de infração.

Sendo assim, são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar anular a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.

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.

Sustentou o representado que a Lei Estadual n.º 14.235/02 não foi regulamentada e que seus comandos ficam suspensos até que sobrevenha regulamentação.



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

Os artigos 1.º e 2.º da Lei n.º 14.235/02 preceituam:

Art. 1º - Fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Art. 2º - A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Da simples leitura desses dispositivos é possível concluir que eles são autoaplicáveis, possuindo, assim, eficácia plena. Não lhes falta nenhum elemento que obstaria o cumprimento de suas disposições e exigiria sua regulamentação.

Nesse sentido, o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO. -



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

- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais. - A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação. - Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor. - Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.587911-0/002, Relator(a): Des.(a) Moreira Diniz, 4.^a CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09.02.2017, publicação da súmula em 17.02.2017).

APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS DO DEVEDOR. CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA. REQUISITOS DO ART. 2º, § 5º, DA LEI Nº 6.830/80 RESPEITADOS. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO INSTAURADO. PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO DEVIDO PROCESSO LEGAL OBSERVADO. NULIDADE AFASTADA. MULTA. VIOLAÇÃO À NORMA CONSUMERISTA. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NA FILA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. LEI ESTADUAL Nº 14.235/02. LEI MUNICIPAL Nº 3.155/05. DESNECESSIDADE DE REGULAMENTAÇÃO DAS NORMAS SANCIONATÓRIAS. VALOR DA SANÇÃO PECUNIÁRIA. RESPEITO AOS DITAMES LEGAIS.

- Não há que se falar em nulidade da Certidão de Dívida Ativa, quando os requisitos trazidos pela Lei nº 6.830/80 foram atendidos em sua integralidade, especialmente aquele previsto no art. 2º, § 5º, inciso III.



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

referente à origem, à natureza e ao fundamento legal ou contratual da dívida. - Afasta-se a alegação de nulidade do procedimento administrativo instaurado para a apuração da sanção pecuniária, já que respeitado o princípio constitucional do devido processo legal (e seus corolários lógicos, a saber, ampla defesa e contraditório).

- Os Estados e os Municípios detêm competência para legislar sobre matéria consumerista, na forma do art. 24 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1.988, o que foi exercido pelo Estado de Minas Gerais, com a promulgação da Lei Estadual nº 14.235/02 e pelo Município de Lavras, com a edição da Lei Municipal nº 3.155/05.

- As normas que estabelecem a conduta e a penalidade pelo seu descumprimento, porquanto inteiramente regulamentadas, devem ser observadas de imediato pela instituição financeira.

- O valor da multa deve ser mantido, vez que estabelecido segundo os parâmetros legais, nada tendo sido demonstrado quanto ao suposto não atendimento dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0382.14.012084-3/001, Relator(a): Des.(a) Ana Paula Caixeta, 4.^a Câmara Cível, julgamento em 15.09.2016, publicação da súmula em 20.09.2016).

Também, não assiste razão a alegação do Banco do Brasil no sentido de que a Lei n.º 14.235/02 viola o princípio da isonomia, pois trata de forma diferente as instituições financeiras e os diversos ramos empresariais, públicos ou privados.

Entretanto, não é esse o entendimento pacificado na Junta Recursal do Procon Estadual. Para tanto, pedimos vênias para transcrição de manifestações em diversas ocasiões:



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

“O artigo 170 da Constituição trouxe em seus incisos os princípios básicos da ordem econômica, dentre os quais estão a função social da propriedade (III) e a defesa do consumidor (V).

Da conjugação desse dispositivo com o artigo 192 da Magna Carta, subsume-se que o sistema financeiro nacional deve servir, também, aos interesses da coletividade, não sendo regido apenas por regras da livre concorrência e da livre iniciativa.

Não pode a instituição financeira almejar ter o mesmo tratamento dispensado às demais empresas do comércio, haja vista que suas atividades são exercidas em um contexto fático-jurídico no qual há mitigação do princípio da oferta e da procura, retirando do usuário a possibilidade de opção.

Além disso, observa-se a existência de distinção entre elas, instituições financeiras, e os prestadores de serviço público (saúde, seguridade social, justiça etc.) no tocante à natureza econômica e à finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado.

Nesse sentido, o entendimento defendido pelo Ministro Marco Aurélio quando do julgamento do Recurso Extraordinário n.º 432.789-9-SC:

Legislou-se, atentando para a demanda no próprio município, a procura do estabelecimento bancário pelo munícipe, e se observou o princípio da proporcionalidade. Não posso comparar os bancos com a situação do INSS, em que as filas são intermináveis, a pessoa tem de chegar de madrugada para, talvez, naquele dia, de posse de uma senha, ser atendida. Aqui não, aqui estamos no âmbito de uma atividade econômica que os dados apontam como altamente lucrativa, e versou-se o período máximo de permanência na fila, de quinze minutos,



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

devendo o banco precatar-se, colocar, mesmo diante da automação dos serviços, gente para atender aos munícipes.

O princípio da isonomia clama por tratar de forma igual, os que são iguais, e de forma desigual, os desiguais, motivo pelo qual não prospera a irresignação do recorrente. (Recurso Administrativo n.º 7.720/2012 – Recte.:Banco do Brasil S/A. – Recdo.: Procon Estadual –Data do julgamento: 11/12/2012).

Portanto não há que se falar em violação ao princípio da isonomia.

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.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigos 6º, IV, 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. 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 no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), 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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.65 e 66), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 20.183.052,17 (vinte milhões cento e oitenta e três mil cinquenta e dois reais e dezessete 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%.

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



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, entretanto, 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.29/30), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.681.837,68 (um milhão seiscentos e oitenta e um mil oitocentos e trinta e sete reais e sessenta e oito 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\$ 55.455,13 (cinquenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e cinco reais e treze 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 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. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 46.212,61 (quarenta e seis mil duzentos e doze reais e sessenta e um centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos e a prática infrativa ocasiona dano coletivo, pelo que



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

aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 69.318,91 (sessenta e nove mil trezentos e dezoito reais e noventa e um centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 69.318,91 (sessenta e nove mil trezentos e dezoito reais e noventa e um 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\$ 62.387,02 (sessenta e dois mil trezentos e oitenta e sete reais e dois 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.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 04 de Dezembro de 2018

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Dezembro de 2018

Infrator	Banco do Brasil – Agência 1626		
Processo	0024.18.016242-2		
Motivo	Auto de Infração 1257.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 20.182.052,17
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.681.837,68
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 55.455,13
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 27.727,57
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 83.182,70
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2018			224,63%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2018			3,4544
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 690,87
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.363.121,99
Multa base			R\$ 55.455,13
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 46.212,61
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III, IV e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 69.318,91
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 62.387,02

