



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**  
PA – Procon - nº. 0372.17.000587-3  
Reclamado: Caixa Econômica Federal

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### **01 – Relatório**

A Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Benedito Valadares, nº 922, Bairro Centro, CEP 35590-000, Lagoa da Prata/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/1382,11, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 31 de outubro de 2017, às 10:35 horas, 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:

- a) O fornecedor não dispõe de divisórias nos caixas de atendimento ao público entre um guichê e outro – Item 4.2
  
- b) Ausência de tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição – Item 6.10

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

c) Ausência de distinção de na tabela existente de quadro por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro quadro por valor de tarifa de anuidade diferenciada – Item 6.10.1

Os agentes fiscais observaram a existência de biombo separando as pessoas em atendimento daquelas que aguardam na fila dos caixas convencionais; todavia, consignaram, não existir divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação nº 076.17.

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Gerente de atendimento de Negócios, Marcos Sales Monteiro, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como a apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior.

O Fornecedor apresentou defesa às fls. 22/23 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 24, 47/56.

Inicialmente, alegou que a autuação seria nula, pois se trata de norma de segurança pública de atendimento bancário e não a relação de consumo.

Consignou que a instituição já cumpria o disposto no art. 2º, VII, da Lei Estadual nº12.971, que exige tão somente que cada agência das instituições financeiras disponha de divisórias, biombos, ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

Asseverou, que o Procon ao fiscalizar e atuar a Caixa pela suposta infração da norma de segurança bancária, afastou-se dos princípios da legalidade, isonomia, segurança jurídica, razoabilidade e proporcionalidade, adotando poder de polícia arbitrário ao ampliar a sua atuação administrativa e, que o Procon não é o órgão responsável para fiscalizar temas que envolvem segurança bancária, nem tão pouco aplicar as sanções previstas no Código de defesa do Consumidor.

Argumentou, ainda, em relação as tabelas informativas, que qualquer informação que possa ser obtida destas, também pode ser através de outros canais de atendimento como internet ou telefone ou mesmo com simples pergunta a qualquer empregado.

Ao final, requereu que sejam julgadas insubsistentes as irregularidades e a não aplicação de qualquer sanção a instituição.

Devidamente notificado a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa com este Órgão de Defesa do Consumidor (fl.59), o banco representado não se manifestou a respeito, sendo como rejeição tal proposta.

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

**02 – Da fundamentação**

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, alterado pela Lei nº 19.433, de 11.01.2011, na Resolução PGJ nº 14/19, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à autuação descrita no Item 4.2, 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

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

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 irrisignação 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. Cármen 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

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC  
02/09/2011)" (grifos nossos)

Vale lembrar que os PROCONS são órgãos criados, na forma da lei, especificadamente para exercitarem as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, destinados a efetuarem a defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores, tendo por função acompanhar e fiscalizar as relações de consumo ocorridos entre consumidores e fornecedores, e inclusive aplicar penalidades aos fornecedores infratores. Além disso, a 1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata/MG, detêm a atribuição de Defesa dos Direitos do Consumidor.

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 atrai a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram 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



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**  
cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

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.

Assim, as alterações no interior das agências bancária, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivam aumentar a segurança de seus usuários e clientes.

Infere-se que o legislador em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas, não bastando tão somente o biombo separando a área dos guichês da fila de espera.



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos nos incisos VII da citada lei, caracterizada está a infração.

Em relação a atuação corresponde aos itens 6.10 e 6.10.1, restou claro nos autos que a instituição financeira não mantém em suas dependências tabela contendo relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de créditos diferentes emitidas pela própria instituição. Ademais, na tabela de crédito existente não há agrupamento em dois quadros, sendo um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro quadro por valor de tarifa de anuidade diferenciada organizada em ordem crescente.

A legislação é clara ao exigir a divulgação das tabelas em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências, não somente nos respectivos sítios eletrônicos na internet.

Oras, não é todos os clientes que tem acesso à internet e conhecimento para tanto, da mesma forma, não são todos que possuem telefone fixo e disponibilidade de tempo para aguardem ao telefone para "simples" informações.

E, para ter acesso ao funcionário para obter a "simples" informações é necessário enfrentar as filas dos guichês de atendimento, que podem duras até horas.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da atuação descrita nos **itens 4.2, 6.10 e 6.10.1** do Auto de Verificação nº 076.17.





**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**  
**03 – Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa dos artigos 2º, VII da Lei Estadual nº 12.971/98, artigos 6º, III, VI, 7º, 31 e 39, VIII, da Lei 8.078/90, artigo 12, IX, “a” e artigo 13, I, do Decreto 2.181/97, artigo 11, II c/c o artigo 15, IV, da Resolução CMN nº 3919/10, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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. 27, da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo III, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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 nas Receitas Financeiras Aplicações da empresa, apurada no ano de 2016, exercício anterior ao Processo administrativo (art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19),

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**  
com base no documento de fls. 47/56, cujo valor é de R\$ 15.925.550,40 (quinze milhões, novecentos e vinte e cinco mil, quinhentos reais e quarenta centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

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, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.327.129,20 (um milhão, trezentos e vinte e sete mil, cento e vinte e nove reais e vinte centavos) o qual será usado como parâmetro para 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 24, da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de **R\$ 40.813,88** (quarenta mil, oitocentos e treze reais e oitenta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27, da Resolução PGJ n.º 14/19.

  
Procurador-Geral de Justiça



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes da primariedade prevista no inciso I, do artigo 25, do Decreto 2.181/97, motivo pelo qual diminuo a pena-base em metade, nos termos do art. 29, da Resolução PGL nº 14/19, resultantes no valor de R\$ 20.406,94 (vinte mil quatrocentos e seis reais e noventa e quatro centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV, e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que, o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como, a prática infrativa traz consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor e a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2, totalizando o *quantum de* R\$ 30.610,41 (trinta mil, seiscentos e dez reais e quarenta e um centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 30.610,41 (trinta mil, seiscentos e dez reais e quarenta e um centavos)**.

Isso posto, determino:

1) a intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 26, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar de sua intimação:

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\$27.549,37 (vinte e sete**

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata mil, quinhentos e quarenta e nove reais e trinta e sete centavos), nos termos do PU, do art. 37, da Resolução PGJ nº 14/19;**

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se o extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon-MG.

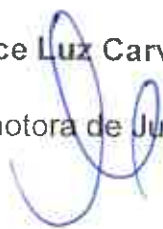
3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Lagoa da Prata/MG, 31 de outubro de 2019.

**Larrice Luz Carvalho**

Promotora de Justiça



**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>Outubro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal - agência 1382		
<b>Processo</b>	0372.17.00587-3		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 076/2017		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 15.925.550,40</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.327.129,20
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 40.813,88</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 20.406,94</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 61.220,81</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641

**1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Lagoa da Prata**

Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019	<b>229,68%</b>
Valor da UFIR com juros até 30/09/2019	3,5081
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>	<b>R\$ 701,62</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>	<b>R\$ 10.524.333,14</b>
Multa base	R\$ 40.813,88
Multa base reduzida em ½ (primariedade) art. 15, II, Dec. 2.181/97	R\$ 20.406,94
Acréscimo de ½ - art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97	R\$ 30.610,41
90% do valor da multa (art. 37, da resolução PGJ nº 14/2019)	R\$ 27.549,37