

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Processo Administrativo nº: 0480 12 000315-1

O PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PROCON ESTADUAL, pelo Promotor de Justiça Signatário, *Dr. José Carlos de Oliveira Campos Júnior*, titular da 5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas, com sede na Rua Major Gote, nº 1.022, 7º andar, centro, em Patos de Minas/MG, doravante denominado **COMPROMITENTE** e a empresa **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, sob a forma de instituição financeira, que adota o nome fantasia de **“BANCO DO BRASIL”**, agência 0190-2, inscrita no CNPJ sob o nº: 00.000.000/0190-2, situada na Rua Major Gote, 1023, Centro, em Patos de Minas/MG, denominado **COMPROMISSÁRIO**;

Considerando que a defesa do consumidor é direito fundamental (CRFB, artigo 5º, inciso XXXII) e princípio da Ordem Econômica (CRFB, art. 170, inciso V);

Considerando a natureza cogente das normas do Código de Defesa do Consumidor, de ordem pública e interesse social (Lei nº 8.078/90, art. 1º);

Considerando que a relação de consumo se baseia na boa-fé e no equilíbrio entre consumidores e fornecedores (Lei nº 8.078/90, art. 4º, inciso III);

Considerando que o art. 7º da Lei 8078/90 dispõe que os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade;

Considerando que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula 297, STJ);

Considerando que o art. 1º da Lei Estadual 14.235 dispõe que 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.

Considerando ainda que o parágrafo único do mencionado artigo assim dispõe:

Parágrafo único - Para os efeitos desta lei, considera-se:

I - cliente a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;

II - fila de atendimento a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;

III - tempo de espera o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas

PROCON ESTADUAL – Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais
Rua Major Gote, nº 1022, 7º andar, centro, Patos de Minas – CEP: 38.700-001 – Tel.: (34) 3814-0267

Considerando que o art. 2º da Lei Estadual 14.235 dispõe que 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.

Considerando que o art. 6º, em seu inciso IV, da Lei 8078/90, dispõe que são direitos básicos do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Considerando que o art. 39, em seu inciso VIII, da Lei 8078/90, dispõe que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Considerando que o art. 12, em seu inciso IX, em sua alínea a, do Decreto 2181/97, dispõe que são consideradas práticas infrativas colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

Considerando que o consumidor Sr. Manoel de Jesus Pereira Almeida, em três situações, ao ser atendido pela **COMPROMISSÁRIA**, esta não observou o prazo máximo de 15 (quinze) minutos, que ensejou a representação, motivo deste processo administrativo;

Considerando que, para fins de aplicação da sanção administrativa de multa, a prática infrativa considerada é classificada no Grupo III, item 1 (Resolução PGJ 11/2011, artigo 60);

Considerando que a pena-base será apurada com base nos fatores indicados no artigo 59 da Resolução PGJ 11/2011 (natureza da infração, vantagem auferida e condição econômica do infrator), observando-se a seguinte fórmula: $(REC \times 0,01 \times NAT \times VAN) + PE = MULTA-BASE$ (Resolução PGJ 11/2011, artigo 65, caput);

Considerando que o faturamento bruto informado pela empresa referente ao exercício financeiro anterior foi de **R\$ 21.077.261,05** (vinte e um milhões setenta e sete mil duzentos e sessenta e um reais e cinco centavos), o que perfaz uma média mensal de **R\$ 1.756.438,42** (um milhão setecentos e cinquenta e seis mil quatrocentos e trinta e oito reais e quarenta e dois centavos), o que caracteriza o fornecedor como uma grande empresa;

Considerando que, com a aplicação da fórmula “ $(REC \times 0,01 \times NAT \times VAN) + PE = MULTA-BASE$ ” no caso da infração administrativa praticada pela autuada, temos que o valor da multa base será fixado em **R\$ 57.693,15** (cinquenta e sete mil seiscentos e noventa e três reais e quinze centavos);

Considerando que, como a empresa autuada é primária, o valor da pena base pode ser reduzido de até 50%, o que diminuiria o valor da sanção para **R\$ 28.846,58** (vinte e oito mil oitocentos e quarenta e seis reais e cinquenta e oito centavos);

Considerando que a Resolução PGJ nº 11/2011 autoriza que a sanção de multa seja reduzida em 40% (quarenta por cento) em caso de celebração de termo de ajuste de conduta com o PROCON ESTADUAL, respeitando sempre o limite mínimo do valor da multa, fixo o valor da sanção em **R\$ 17.307,94** (dezessete mil trezentos e sete reais e noventa e quatro centavos);

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas
PROCON ESTADUAL – Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais
Rua Major Gote, nº 1022, 7º andar, centro, Patos de Minas – CEP: 38.700-001 – Tel.: (34) 3814-0267

RESOLVEM, de comum acordo, celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, com eficácia de título executivo extrajudicial, conforme o artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85 e artigo 585, inciso II, do CPC, pactuando as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA: o COMPROMISSÁRIO reconhece a ocorrência das irregularidades apuradas nos autos do processo administrativo nº 0480.12.000315-1 e assume a obrigação de fazer consistente em atender o cliente no prazo máximo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

§1º - Para efeito de cumprimento, considera-se:

- I - cliente a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de autoatendimento em agência bancária ou posto de atendimento;
- II - fila de atendimento a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de autoatendimento;
- III - tempo de espera o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

§2º - Para cumprir o avençado a **COMPROMISSÁRIA** deverá fornecer 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.

§3º - O estabelecimento também deverá afixar cartaz em local visível ao público com os seguintes dizeres: “ESTA AGÊNCIA É OBRIGADA A ATENDER O USUÁRIO EM NO MÁXIMO **15 MINUTOS** E A FORNECER COMPROVANTE DO TEMPO DE ESPERA. LEI ESTADUAL 14.235/02. EM CASO DE DESCUMPRIMENTO PROCURE O PROCON-MG.”.

§4º - O desatendimento ao acima avençado importará na aplicação de multa diária por descumprimento no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), para cada cliente atendido em prazo superior ao estabelecido.

CLÁUSULA SEGUNDA: o COMPROMISSÁRIO, como forma de extinção do processo, obriga-se a pagar a título de multa administrativa o valor de **\$ 17.307,94** (dezesete mil trezentos e sete reais e noventa e quatro centavos), dividido em 02 (duas) parcelas iguais, a primeira parcela com vencimento dentro de 30 dias contados da assinatura do TAC e a outra com vencimento no mesmo dia do mês subsequente.

§1º - Os valores da multa administrativa deverão ser creditados mediante depósitos identificados na conta do *Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor*, do **Banco do Brasil, agência número 1615-2, conta número 6141-7**, para posterior aplicação em projetos e programas de defesa do consumidor, no âmbito estadual.

§2º - Se o depósito realizado na conta do FEPDC não for identificado com o CNPJ da empresa, o fornecedor enviará, ao PROCON Estadual, no prazo de 5 (cinco) dias após o vencimento da multa acima acordada, cópia do comprovante do depósito realizado, para que se permita a verificação do crédito.

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas
PROCON ESTADUAL – Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais
Rua Major Gote, nº 1022, 7º andar, centro, Patos de Minas – CEP: 38.700-001 – Tel.: (34) 3814-0267

CLÁUSULA TERCEIRA: O não pagamento da multa estipulada na cláusula anterior, dentro do prazo estipulado, prejudicará o ajustamento e restabelecerá o andamento do processo até o final julgamento.

CLÁUSULA QUARTA: Este compromisso produzirá efeitos legais a partir da sua assinatura, e terá **eficácia de título executivo extrajudicial**, na forma do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85 e art. 585, inciso VII, do Código de Processo Civil.

CLÁUSULA QUINTA: Este compromisso não impede o direito de qualquer cidadão que, entendendo-se lesado pelas atividades do **COMPROMISSÁRIO**, pretender exercer o seu direito constitucional de acionar individualmente o Poder Judiciário na busca do reconhecimento de suas pretensões.

CLÁUSULA SEXTA: Extrato deste compromisso de ajustamento de conduta será publicado em órgão oficial, na forma da lei.

CLÁUSULA SÉTIMA: As partes elegem o foro da Comarca de Patos de Minas/MG para dirimir quaisquer dúvidas ou conflitos oriundos deste termo.

E, por estarem de acordo, firmam o presente compromisso, em duas vias de igual teor.

Patos de Minas, _____ de _____ de 2013.

José Carlos de Oliveira Campos Júnior

Promotor de Justiça

Ivone Rafaela da Costa Luiz

Estagiária

CARLOS AUGUSTO SENRA RIBEIRO

Gerente de Negócios UN

Representante de Banco do Brasil S/A – Agência Patos de Minas 0190-2

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas
PROCON ESTADUAL – Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais
Rua Major Gote, nº 1022, 7º andar, centro, Patos de Minas – CEP: 38.700-001 – Tel.: (34) 3814-0267

Processo Administrativo – Procon nº: 0480.12.000315-1

DESPACHO

Sr. Oficial,

Designo audiência para tentativa de composição administrativa para o dia de
de 2012, às : horas.

Encaminhe a minuta do termo de compromisso de ajustamento de conduta e a planilha de cálculo de multa em anexo, para a análise da empresa autuada.

Faça constar da notificação que o não comparecimento injustificado na audiência agendada importará na presunção do desinteresse em firmar o termo de compromisso de ajustamento de conduta e determinará o seguimento do feito com a prolação da decisão administrativa.

Conste ainda da notificação que, caso o representante da empresa não possa comparecer ao ato, deverá ser representado por meio de preposto, munido de carta de preposição ou procuração outorgando-lhe poderes específicos para discutir e eventualmente assinar o TAC em nome da empresa.

Patos de Minas, de de 2013.

José Carlos de Oliveira Campos Júnior

Promotor de Justiça

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas
PROCON ESTADUAL – Programa Estadual de Proteção ao Consumidor de Minas Gerais
Rua Major Gote, nº 1022, 7º andar, centro, Patos de Minas – CEP: 38.700-001 – Tel.: (34) 3814-0267

ATA DE AUDIÊNCIA

Processo Administrativo nº: 0480 12 000315-1

Aos () dias do mês de de 201 , às horas, na sede da 5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Patos de Minas, presente o Promotor de Justiça, *Dr. José Carlos de Oliveira Campos Júnior*, na qualidade do coordenador do **PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON ESTADUAL** na comarca de Patos de Minas, compareceu o *Sr. Carlos Augusto Senra Ribeiro*, na qualidade de representante legal da empresa **BANCO DO BRASIL S/A**, Agência de Patos de Minas, 0190-2, com o fim de participar de audiência nos autos do processo administrativo *supra*.

Iniciados os trabalhos, foram discutidas as cláusulas constantes da minuta de TAC encaminhada pelo PROCON.

Entrando as partes em acordo sobre as obrigações que deverão ser observadas, foram firmadas duas vias do termo de compromisso de ajustamento de conduta.

Pelo Promotor de Justiça foi determinada a suspensão do feito e a publicação do extrato do ajuste no órgão oficial, consoante preconizam os arts. 26 e 31 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que segue assinada pelos presentes que participaram do ato.