



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

**Processo Administrativo: 0024.18.022054-3**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 4887**

**Auto de Verificação nº 1685.18**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 4887), situada na Rua Santa Catarina, n.º 1455, Bairro Lourdes, CEP 30.170-081, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5887-41, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 18/12/2018, 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 entrega ao cliente senha de atendimento, na qual deverá constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila (1.2);*

*2 – O fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos (2.1);*

*3 – O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estrutura similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (4.2).*

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 (fl.21/31).



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

No tocante a ausência da entrega de senha eletrônica no momento da fiscalização, o infrator alegou que dispõe de sistema informatizado que atende a legislação tida como violada.

Aduziu que nas agências tipo Estilo, inclusive a fiscalizada, a maioria dos atendimentos é realizado por meio de agendamento prévio, realizado através de aplicativo celular, ou mesmo via ligação telefônica.

Ressaltou que no tocante ao atendimento, inclusive a questão relativa à emissão de senhas, o funcionamento das Instituições Financeiras é regido por leis federais, assim como a fiscalização dessas Instituições fica a cargo do Banco Central, bem como a concessão de autorização para funcionamento, instalação e funcionamento.

Ademais, o infrator alegou que compete exclusivamente a União, a estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o seu funcionamento e o atendimento ao público, externo e interno.

Neste sentido, salientou que resta a União legislar e dispor sobre a segurança do estabelecimento financeiro e secundariamente, dos usuários dos serviços bancários nas dependências da Instituição, atribuindo ao Ministério da Justiça, com exclusividade, competência para aprovar o sistema de segurança bancária, exercer a respectiva fiscalização e impor as penalidade cabíveis.

Quanto à ausência de identificação dos assentos destinados a idosos, a agência autuada aduziu que já está diligenciando para alocar a referida identificação.

Ressaltou ainda que ante a manutenção do padrão de layout das dependências, a ausência de alguma placa ou adesivo indicador do serviço traz ínfimo prejuízo aos clientes e usuários e que valendo-se dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não há que se penalizar o prestador de serviço por eventual falha pontual em detrimento do regular cumprimento da lei.



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

Quanto à disponibilização de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, alegou que não obstante a Lei Estadual 12.971/98 conste em seu inciso VI do art.2º a sua exigência, o Estado é incompetente para legislar sobre segurança bancária.

Aduziu que quanto à segurança bancária, existe lei própria regulando o assunto, a Lei Federal nº 7.102/83, a qual está obrigado a seguir seus ditames.

Argumentou ainda, que a Lei 12.971/98 é desprovida de regulamentação, pendendo assim dos procedimentos para sua aplicabilidade. Desta forma alega que não há que se falar na possibilidade de se proceder a uma autuação de forma subjetiva.

Ao final, requereu o Banco do Brasil o cancelamento do auto de fiscalização, por consequência, seu arquivamento, e, reconhecendo como indevida as autuações, o anulamento do auto de infração.

Foram acostadas às fls. 32/51, cópia do Estatuto Social, instrumento de procuração e substabelecimento.

À fl.57/57v, foi juntado aos autos o Demonstrativo de Resultado do último Exercício do Banco do Brasil - agência 4887.

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. 66/67, 68/69, o Fornecedor manteve-se inerte conforme certidão de fl. 73-v.

Encontra-se acostada à fl. 73 Aviso de Recebimento referente à recepção do Ofício nº 1070/2019/Finanças, em 11/03/2019, pelo Fornecedor.

É, em síntese, o relatório.



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

**2 – Da fundamentação**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 1685.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante à primeira autuação, identificada no **item 1.2** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento constando o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila, havendo, portanto, violação as normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

A razão da lei, ao determinar a instalação de equipamento para o controle do tempo razoável de atendimento dos usuários dos serviços bancários (públicos e privados), outra não é senão a de combater as práticas abusivas – e, portanto, danosas – cometidas em detrimento do consumidor.

Aliás, o agir da agência autuada se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90, que prescreve, in verbis:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VIII – 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;

[...]



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

Ademais, a não entrega da senha de atendimento aos clientes que ingressam nas filas dos caixas convencionais impossibilita o controle da obrigação imposta aos estabelecimentos bancários de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos, sendo um forma de burlar o disposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade precípua consiste em reduzir o tempo de exposição dos consumidores à eventual ação de bandidos.

Sendo assim, ainda que indiretamente, a infração detectada ameaça a segurança daqueles que aguardam para serem atendidos nas filas dos caixas convencionais.

Insta salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

*“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,*



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

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." (destacou-se)

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



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

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 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*



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

*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*





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

*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)” (grifos nossos)*

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 Representado de não fornecer senha de atendimento destinada ao controle do prazo de 15 minutos para o início do efetivo atendimento do consumidor que aguarda na fila dos caixas convencionais.

Dessa forma, constatado o descumprimento da norma estadual em comento, entendo pela prática abusiva perpetrada pela autuada, pelo que julgo subsistente a infração correspondente ao **item 1.2** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Em relação a autuação identificada no **item 2.1** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, o artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

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



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

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

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre 'assentos', o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Quanto à autuação relativa ao **item 4.2**, o Superior Tribunal de Justiça 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:

**"ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido."**



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

(STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).

Neste sentido, não há que se falar em incompetência do Estado para legislar sobre tal matéria.

Quanto a alegação da instituição financeira acerca da ausência de regulamentação da Lei Estadual nº 12.971/98, cumpre esclarecer que a referida lei estabeleceu em seus artigos 1º e 2º, com bastante clareza:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias e financeiras obrigadas a manter vigilância ostensiva pelo período integral de atendimento ao público e a instalar dispositivos de segurança nas agências, nos postos de serviço e nos quiosques dos caixas eletrônicos instalados no Estado. Parágrafo único. O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades constantes no art. 56 e seguintes da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de: [...] **VII – divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro;**

Da análise da referida norma, observa-se que se trata de **lei autoaplicável**, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos clientes do sistema bancário as cabines individuais nos caixas de atendimento ao público e divisórias, biombos ou estruturas similares nos locais com movimentação de dinheiro.

Assim, se a própria Lei Estadual n.º 12.971/98 impõe às instituições financeiras a obrigação de instalar cabines individuais e divisórias, não vemos como se pretender que os premiados por ela fiquem ainda na dependência de uma regulamentação.



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

Aliás, quando entrou em vigência esse diploma legal, já eram os clientes detentores de uma posição definida. Não se trata, por conseguinte, de mero interesse ou simples expectativa de direito, porém de situação jurídica definitivamente constituída.

Acerca do tema, esclarece Vicente Raó:

"Adquirido é todo direito resultante de um fato capaz de produzi-lo, segundo a lei em vigor ao tempo em que este fato se verificou e que passou imediatamente a pertencer ao patrimônio de quem adquiriu." (O direito e a vida dos direitos. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999. p. 437)

Ora, se a própria lei estadual, de pronto, assegurou o direito à privacidade entre os caixas e o espaço reservado aos clientes que aguardam atendimento, não poderia o Poder Executivo fazer depender da regulamentação da lei a efetivação daquele direito.

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável aos casos em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

A propósito, 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.

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



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

pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

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.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.2** do formulário de fiscalização.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 2º da Lei Estadual 14.235/02; artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; do artigo 2º, VII da Lei Estadual 12.971/98; artigos 6º, IV e VI, 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 nos grupos 1 (itens 2.1) e 3 (item 1.2 e 4.2), em razão de



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

sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).

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.57 e 57v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 26.610.895,84 (vinte e seis milhões, seiscentos e dez mil, oitocentos e noventa e cinco reais e oitenta e quatro 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](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu



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

a quantia superior a R\$ 17 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de 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, 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 (fls.56 e 56v), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.217.574,65 (dois milhões duzentos e dezessete mil quinhentos e setenta e quatro reais e sessenta e cinco 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\$ 71.527,24 (setenta e um mil quinhentos e vinte e sete reais e vinte e quatro 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 1/2 (metadeo), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 35.763,62(trinta e cinco mil setecentos e sessenta e três reais e sessenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à saúde e segurança do consumidor, a prática infrativa ocasiona dano coletivo e foi praticada em detrimento de pessoa idosa, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 53.645,43(cinquenta e três mil, seiscentos e quarenta e cinco reais e quarenta e três centavos).



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

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (dois terços), resultando em R\$ 71.527,24 (setenta e um mil quinhentos e vinte e sete reais e vinte e quatro centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 71.527,24 (setenta e um mil quinhentos e vinte e sete reais e vinte e quatro 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\$ 64.374,52 (sessenta e quatro mil trezentos e setenta e quatro reais e cinquenta 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 10 de abril de 2019

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo

Promotor de Justiça

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor - Rua Goitacazes, 1202 - 4º andar - Bairro Barro Preto

30190-051 - Belo Horizonte/MG - Tel. (31) 3250-4693

pp14consumidor@mpmg.mp.br





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

FOLHA Nº  
82

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Abril de 2019**

<b>Infrator</b>	Banco do Brasil – Agência 4887		
<b>Processo</b>	0024.18.022054-3		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 1685.18		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 26.610.895,84</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.217.574,65
<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\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<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\$ 71.527,24</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 35.763,62</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 107.290,86</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2019			226,62%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2019			3,4755
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 695,11</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.426.648,76</b>
Multa base			R\$ 71.527,24
Multa base reduzida em ½ (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 35.763,62
Acréscimo de ½ – art. 26, III, VI, VII do Decreto 2.181/97			R\$ 53.645,43
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 71.527,24
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 64.374,52

