

Processo Administrativo nº 0624.21.000099-5

Representado: Banco do Brasil S.A - Agência nº 2634-4

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em virtude de fiscalização do PROCON Estadual realizada em 06/08/2021 no Banco do Brasil S.A., agência 2634-4 (CNPJ 00.000.000/1808-23), localizada na Travessa Antônio Magalhães Cordeiro, n.º 20, centro, São João da Ponte/MG, ocasião em que se constatou (fls 03-17):

a) que o estabelecimento bancário teria desrespeitado a obrigação legal (por imposição da Lei Estadual n.º 14.235/02) de observar o limite máximo de vinte minutos de tempo de espera de consumidores em suas filas de atendimento (15 minutos legais mais 05 minutos de tolerância);

b) o estabelecimento bancário teria desrespeitado ainda a obrigação legal (por imposição da Lei Estadual n.º 12.971/98, art. 2º, VI e VII) de dispor de cabines individuais nos caixas eletrônicos, bem como de dispor de divisórias biombos ou estruturas similares no caixa eletrônico de saque;

c) que o estabelecimento bancário não mantém em suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores, pela prestação de serviços bancários essenciais;

d) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I para pessoas naturais, nos termos da tabela II anexa à resolução CMN 3919/10;

e) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários II para pessoas naturais, nos termos da tabela I anexa à resolução CMN 3919/10;

f) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários III para pessoas naturais, nos termos da tabela II anexa à resolução CMN 3919/10;

g) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários IV para pessoas naturais, nos termos da tabela III anexa à resolução CMN 3919/10; h) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta; i) que o fornecedor não mantém, em suas dependências, placa com os dizeres (este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor);

O representado foi devidamente **notificado**, na pessoa do gerente geral (fl. 15), para apresentação de defesa administrativa, oportunidade em que também se requisitou dele a apresentação de cópia atualizada do **contrato social/estatuto e a comprovação do resultado do último exercício**.

A defesa administrativa foi apresentada tempestivamente às fls. 18-41v, ocasião na qual não foram juntados cópia do contrato social/estatuto, bem como do demonstrativo de resultado do último exercício. Sendo anexado à peça de defesa tão somente o instrumento de procuração/substabelecimento (fls. 28-41v).

Em sua defesa administrativa, o representado apresentou os seguintes argumentos:

- a) Quanto ao tempo de espera para atendimento:
  - i. Que no dia da fiscalização, a agência recebeu um fluxo muito mais intenso de clientes em decorrência de ser o quinto dia útil do mês, sendo que a intempestividade no atendimento foi um caso isolado e eventual e decorrente de uma série de imprevistos e contratemplos ocorridos naquela data
  - ii. Salienta, ainda, que utiliza diversos canais alternativos e opcionais para autoatendimento, dentre os quais: Banco Postal (agências dos Correios), internet, celular, caixas eletrônicas e terminais externos situados em diversas empresas, salas de Autoatendimento, etc.
  - iii. Que a fila é um fenômeno moderno e real da sociedade capitalista, não havendo como eliminá-la por completo;
- b) Quanto à falta de biombo nos caixas eletrônicos:

- i. Que mesmo que a Lei Estadual n.º 12971/1998 exija divisórias nos caixas de atendimento ao público, tais divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos e aqueles que aguardam na fila existem;
- ii. Que a exigência de atendimento aos clientes no guichê de caixa e auto atendimento, em espaço físico individualizado, sem a fiscalização de vigilantes e sem publicidade, violaria a segurança da instituição financeira, bem como sujeitariam os funcionários do banco a risco constante de assalto;
- c) Quanto à ausência de placas, cartazes e tabelas:
  - i. Que por integrar a Administração Pública, o fornecedor sujeita-se ao procedimento de licitação para a aquisição das placas indicadas pelo fiscal, sendo que tais procedimentos são incompatíveis com o procedimento mensal e rotineiro do PROCON, o qual impõe auto de infração, reiteradamente e sem nenhuma orientação prévia. Sendo assim, ao deixar de orientar previamente a agência e analisar os documentos de abertura do processo licitatório, o órgão fiscalizador teria violado o disposto no art. 3º, inciso I da Lei Estadual 14.788/2003;
  - ii. Que as tabelas de tarifas se encontram dispostas no autoatendimento em totens, bastando a consulta pelos clientes.
- d) Quanto à não disponibilização de informações aos consumidores:
  - i. Que sempre disponibilizou para consulta exemplar do Código de Defesa do Consumidor, possuindo-o tanto na forma física como virtual, junto às instruções Normativas que podem ser acessadas por funcionários e expostas aos clientes
- e) Conclui aduzindo que descabe qualquer aplicação de sanção ao Banco do Brasil, porque nenhuma lei foi descumprida e porque foram adotadas medidas preventivas e de segurança, bem como que a atividade bancária tem natureza essencial à população e que o direito ao livre exercício de atividade profissional não pode ser prejudicado.

Em decisão de f. 46/48, foram afastadas as teses levantadas em sede de defesa e se determinou: (i) a notificação do autuado para apresentação de cópia do contrato social atualizado e demonstração do resultado do último exercício; (ii) a efetivação de pesquisa de antecedentes em relação ao reclamado no âmbito do PROCON ESTADUAL na unidade de São João da Ponte; (iii) a elaboração de planilha do cálculos do valor da multa.

O fornecedor permaneceu inerte no envio das informações.

Calculou-se o valor da multa administrativa, f. 66.

Oficiou-se na busca de informações acerca da regularização das irregularidades constatadas no auto de fiscalização 01/2021 (f. 69). Inerte o reclamado.

Notificado a apresentar alegações finais, inerte o reclamado.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

### 2.1 Do Mérito

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 01/2021**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022.

Iniciando pela **infração correspondente ao Item A**, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos. 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, 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 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 de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

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 irresignação 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 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 infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo Banco do Brasil S.A, no que se refere ao Auto de Infração nº 1/2021.

**Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item A.**

**Relativamente à autuação pela ausência de divisórias, descrita no item B, ressalta-se que 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 à 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 acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam 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 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 divisórias e cabines individuais, 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 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.

A respeito da obrigatoriedade de divisórias em locais de movimentação de dinheiro, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE TANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS NºS 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2º, § 5º, da Lei nº 6.830/80.
2. Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.
3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.
4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Precedentes.
5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.
6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2º da CR). (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.19.038996-5/001, Rel. Des. Bitencourt Marconde, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; destacou-se).

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

**APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA -MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA – ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO -LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários. - Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador. - Recurso não provido. (TJMG –Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJE 10/05/2021 - Grifou-se).**

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revelam-se absolutamente

razoáveis, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não possuir as divisórias nos locais em que há movimentação de dinheiro.

Ademais, os mecanismos utilizados pelas referidas leis 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 de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Ressalta-se que o fato da agência bancária cumprir com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal não a exime de atender às determinações das Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11.

Importante destacar que não restam dúvidas da prática infrativa, tendo em vista que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG a irregularidade foi devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl. 18, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VII, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

**Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item B.**

**Quanto às infrações relativas ao direito à informação, passa-se a discorrer.**

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

Insta salientar que a informação não teria qualquer 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.

**São direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos.**

**PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)  
(destacou-se).**

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.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significativa da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na

confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no corresponsivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, fine).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é,

ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das

relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Fixadas tais premissas, verifica-se que se constatou a inobservância de obrigações relacionadas à disponibilização de informações inerentes a Tabelas contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, bem como dos pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, em flagrante inobservância às disposições das Resoluções CNM 3919/10 e 4196/13;

Constatou-se ainda, a não manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor em suas dependências, assim como de placa com os dizeres “este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor”, em inobservância em inobservância ao disposto na Lei Federal 12.291/10 e Lei Estadual 14.788/03.

Nesse contexto, tais condutas representam **vício de qualidade** na prestação do serviço, nos termos do art. 20 da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), além de constituírem **prática abusiva** prevista no art. 39, VIII, desta lei, pois caracterizam a colocação no mercado de consumo de serviços bancários contrariamente ao preceituado na Lei Federal 12.291/10, Leis Estaduais 14.235/02, 12.971/98, 12.291/10 e 14.788/03 e Resoluções CNM 3919/10 e 4196/13, no que pertine à disponibilização ao cliente/consumidor de estrutura adequada para que ele não fique mais de vinte (15) minutos aguardando o início do atendimento em fila de espera; à disponibilização de cabines individuais nos caixas eletrônicos e de divisórias, biombos ou estruturas similares, que configuram dispositivos voltados à segurança do cliente/consumidor; à disponibilização de informações inerentes a Tabelas contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, bem como dos pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais; e ainda, à



manutenção de exemplar de Código de Defesa do Consumidor em suas dependências e de placa informativa com os seguintes dizeres "este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor".

Observa-se que tais práticas são ilegais, assim consideradas pelo Código de Defesa do Consumidor, que traz no texto dos seus artigos 20 e 39 a seguinte redação:

**Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

**§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.**

**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); (destaque!)**

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** a infração referente aos itens C a G deste relatório.

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do

Decreto 2.181/97; art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 2º, VII da Lei Estadual nº 12.971/98.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atenta 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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo da infração correspondente ao Item 4.2 do Formulário de Fiscalização.

Nesse ponto, ressalte-se que a ausência de divisórias nos caixas de atendimento ao público implica em ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade das infrações autuadas, descrita nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ n.º 57/22:

a) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) Verifico 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. 24, da Resolução PGJ n.º 57/22.

d) para fins de gravidade, as condutas praticadas pelo Banco do Brasil constituem onze infrações previstas no artigo 21, da Resolução PGJ 14/2019, sendo 8 do grupo I, item 1, e 3 do grupo III, itens 1 (2x) e 2 da Resolução PGJ 14/2019: / - *Infrações classificadas no grupo I: 1) ofertar produtos ou serviços sem assegurar*

*informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, CDC); III - Infrações classificadas no **grupo III**: 1) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (artigos 18, § 6º, II, e 39, VIII, CDC); 2) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor (artigos 18, § 6º, III, e 20, CDC);*

Por tais razões, fixa-se a multa-base em R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil e dezenove reais e treze centavos).

e) presença de **uma circunstância atenuante** (reclamado considerado face à inexistência, até então, de registro de antecedentes nos presentes autos) e a existência de uma **agravante** (*intensidade do dolo; caráter repetitivo e coletivo do dano*), persistindo-se nas condutas em 2021 mesmo após cerca de duas décadas de vigência da legislação estadual de 1998 e 2002, demonstrando assim desrespeito pelos direitos dos consumidores e pelas determinações legais, circunstâncias que, sopesadas, compensam-se, na forma dos artigos 25, II e 26, IV, V e VI do Decreto Federal 2.181/97 e do artigo 29 da Resolução PGJ 14/2019.

f) diante do concurso de **práticas infrativas** e com base no artigo 20, §3, da Resolução PGJ 14/2019, **acrescer 1/3** (um terço) ao valor da multa encontrada.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em **R\$ 100.025,50** (cem mil e vinte e cinco reais e cinquenta centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 100.025,50** (cem mil

e vinte e cinco reais e cinquenta centavos).

**ISSO POSTO, determino:**

**1) a intimação do Representado, 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, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 90.022,95 (noventa mil e vinte e dois reais e noventa e cinco centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;**

**b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, por via postal ou enviado por meio eletrônico, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;**

**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.**

São João da Ponte, 16 junho de 2024

  
Laís de Castro Alves Couto  
Promotora de Justiça