

SEI N.º 19.16.1294.0069073/2021-29

PROCESSO ADMINISTRATIVO PROCON N.º MPMG 0459.21.000101-0

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: BANCO BRASIL S.A. - AGÊNCIA OURO BRANCO

DECISÃO ADMINSITRATIVA

1 – Relatório

A Agência Ouro Branco (MG), Prefixo 2372, do Banco do Brasil, situada na Rua Santo Antônio, n.º 253, nesta cidade - inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/2591-79, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 19/07/2021, às 10:22 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, conforme Auto de Fiscalização n.º240/21, sendo descrita as seguintes irregularidades:

a) Quanto ao tempo de atendimento, o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1 do Formulário de Fiscalização n.º 12).

b) Senha de atendimento. "O fornecedor não entrega senha de atendimento ..." (item 1.2 do Formulário de Fiscalização n.º 12).

c) Acessibilidade - idosos - ausência de identificação de assentos destinados a idosos. O fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos (item 2.1 do Formulário de Fiscalização n.º 12).

Assim, vieram aos autos resposta do representado às autuações (ID1551904).

Primeiramente, alegou o infrator, que no tocante ao item a), a ocorrência de fatores externos (exíguo prazo para atendimento - Benefício Emergencial crédito para pequenas empresas); necessidade de triagem, fato que ocasiona demora no atendimento; a existência de alternativas de atendimento e a falta de juntada ao auto registro de senha de atendimento ou de cliente abordado .

Quanto ao não fornecimento de senha de atendimento, o banco alegou restrições impostas pela Prefeitura em razão da pandemia.

E em relação à ausência de identificação de assentos destinados a idosos, o banco justificou a necessidade de licitação para adquirir os indicadores de assentos; sugeriu a aplicação, por analogia à Lei Estadual n.º 14.788/2003 (CDC), da sanção de advertência; e alegou haver cerceamento de defesa por ausência de registro fotográfico; bem como a existência de controle realizado pelos funcionários.

Ao final, requereu que fosse declarado insubsistente a autuação do Procon, cancelando o auto de infração.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas em ID2220804 e ID2220811, o banco apresentou alegações finais e informou não possuir interesse na assinatura das

referidas propostas e encaminhou o Demonstrativo de Resultado do Exercício referente ao ano de 2022 (ano posterior ao da infração) (ID5837278).

Ato contínuo, o representado foi notificado para apresentar Alegações Finais e o DRE da agência autuada (ID7926963).

Alegações Finais apresentadas em ID8023277, em foram reiterados os argumentos da defesa de ID1551904. DRE do ano de 2022 apresentado em ID8023304.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 240/21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Reitero integralmente os termos do despacho de ID7926507, que analisou e negou acolhimento a cada uma das teses defensivas.

Assim, diante das infrações configuradas, julgo subsistente a autuação referente Auto de Fiscalização n.º 240/21.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas dos artigos 1º e 2º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97; art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03, 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. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As três infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ no 57/22, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, dada a ausência de apuração/auferimento, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica da infratora, 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 no 57/22.

De acordo com a “Demonstração do Resultado” apresentado, não resta claro a quais períodos se referem, ou seja, se mensais, semestrais ou anuais. Consta apenas data do balancete sem qualquer referência ao período correspondente. Contudo, mesmo que confirmado tratem-se os referidos balancetes do primeiro e segundo semestre, respectivamente, totalizando R\$9.102.969,15 (Receitas da Intermediação Financeira), esse resultado revela-se totalmente incompatível com o seu porte econômico, pois, conforme demonstraremos, o Banco do Brasil está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2020, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,7 trilhão de ativos com crescimento de 16,5% e foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2020, no valor de R\$ 13,9 bilhões, com queda de 22,2% em relação ao ano de 2019. Vale salientar que o Resultado¹ da Intermediação Financeira do Banco do Brasil, no ano de 2020, foi de R\$122.337.424.000,00 (cento e vinte e dois bilhões, trezentos e trinta e sete milhões, quatrocentos e vinte e quatro mil reais), sendo que possuía, à época, de acordo com o BACEN, 4.368 (quatro mil, trezentos e sessenta e oito) agências, tendo, portanto, uma média de faturamento de R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo) por agência (veja no link <https://bit.ly/3i9MZTG>).

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como empresa de grande porte. Sendo assim, concluímos que dever-se-ia arbitrar² a receita bruta da agência autuada com base no Resultado da Intermediação Financeira do Banco do Brasil em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://bit.ly/3i9MZTG>, no valor de **R\$28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo)**, que deverá ser 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 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de **R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil e dezenove reais e treze centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos constante no parecer de ID2209501, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base pela metade (art. 29, §1º, II, da Res. PGJ 57/22), resultando no valor de **R\$ 37.509,57 (trinta e sete mil, quinhentos e nove reais e cinquenta e sete centavos)**.

f) Ao analisar as agravantes, verifica-se o aumento da pena em 1/6, com fulcro no artigo 26, VII, do Decreto Federal nº 2181/97, haja vista a prática infrativa ocorrida em detrimento de idoso ou pessoa com deficiência (irregularidade 2.1 do questionário); Aumenta-se também em 1/6 baseado no art. 26, IX, do mesmo decreto, haja vista que a conduta infrativa foi praticada no decorrer de período de calamidade, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-19. Assim, reconheço tais circunstâncias agravantes, com o aumento da pena em 2/6, resultando no valor de **R\$ 50.012,75 (cinquenta mil, doze reais e setenta e cinco centavos)**.

g) Tendo em vista que houve concurso de infrações, sendo todas pertencentes ao grupo III. Logo, deve se considerar o aumento de 2/3 da multa, nos termos do art. 20, §3º, da Resolução PGJ Nº 14/19. Assim, o valor final da multa é de **R\$ 83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos)**.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos)**.

Isto 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 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$58.348,21 (cinquenta e oito mil, trezentos e quarenta e oito reais e vinte um centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

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, acompanhado do DRE/2020, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa, isto é, o montante de R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil, dezenove reais e treze centavos), atualizado monetariamente.** A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, 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.

Marcela Nunes de Oliveira
Promotora de Justiça

1 Os valores constantes da tabela de faturamento por instituição financeira disponibilizada no link <https://bit.ly/3i9MZTG> referem-se ao Resultado da Intermediação Financeira de 2020 das cinco maiores instituições bancárias.

2 Em relação ao Banco do Brasil, arbitrou-se o Resultado da Intermediação Financeira, haja vista a inidoneidade dos documentos apresentados quando comparado com o estudo socioeconômico da DIEESE, bem como com o extraído da Tabela de Faturamento por instituição financeira em comento. Ademais, o arbitramento é permitido quando o sujeito passivo se omite e recusa prestar informações indispensáveis à determinação da base de cálculo ou quando tais informações, embora prestadas, não mereçam fé por falta de documentação apropriada ou que a lastreie.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELA NUNES DE OLIVEIRA, PROMOTOR DE JUSTICA**, em 14/12/2024, às 13:06, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **8431536** e o código CRC **A6F0FD61**.