

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

**Ref.: Processo Administrativo – PROCON n° MPMG 0429.21.000186-4
SEI 19.16.1818.0093466/2021-45**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Trata-se de Procedimento Administrativo instaurado no âmbito da Promotoria de Justiça de Monte Azul/MG, a partir de fiscalização ocorrida em 4 de agosto de 2021, na agência n° 2790 do Banco do Brasil S.A., situada na rua Avelino Olímpio Fernandes, n° 140, centro, Monte Azul/MG, ocasião em que foi lavrado o auto de verificação de qualidade na prestação de serviço n° MA 02/2021 (ID 1824534).

Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, tendo em vista as seguintes irregularidades:

- 1 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de auto atendimento (item 4.2);
- 2 – Apesar do fornecedor manter no estabelecimento comercial cadeira de rodas para locomoção gratuita do portador de deficiência e do idoso, não há em suas dependências nenhuma placa ou meio de divulgação sobre o local em que a cadeira possa ser retirada (item 5.1);
- 3 – O fornecedor não possui tabela informando sobre os serviços que não podem ser cobrados dos clientes consumidores pela prestação dos serviços básicos essenciais (item 6.3.1);
- 4 – O fornecedor não dispõem de tabela que informe sobre os serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços disponível aos clientes consumidores (6.4.1);
- 5 – O fornecedor não possui tabela de pacote padronizado dos serviços prioritários disponíveis aos consumidores (6.5.2);
- 6 – O fornecedor não possui tabela de pacote padronizado dos serviços prioritários II disponível aos consumidores (6.6);
- 7 – Não possui tabela de pacote padronizado dos serviços prioritários II, por conseguinte, inexistente a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira (6.6.2);
- 8 – Não possui tabela dispondo sobre a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição (6.10.2);

Notificado, o requerido apresentou sua defesa (ID 1824369).

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Transação Administrativa (minuta no ID 2998842), o Banco do Brasil S.A. quedou-se inerte.

Posteriormente, o representado foi notificado para se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa com o Ministério Público; ou, em caso de resposta negativa, apresentar alegações finais (ID 5190275).

Em resposta, o requerido apresentou alegações finais (5676403).

Por fim, após ser solicitado, o Banco do Brasil S.A. juntou o Demonstrativo de Resultado - DRE da agência 2790 (ID 6723687).

É o relatório.

II - Fundamentação

Inicialmente, anota-se que, em respeito ao devido processo legal, considera-se atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, tendo em vista que à representada foram oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Resolução PGJ nº 57/2022.

De igual forma, igualmente atendido o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil, no sentido de se priorizar uma atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória. Houve a propositura de Transação Administrativa (ID 2998842), mas o fornecedor não aceitou a proposta e apresentou alegações finais no ID 5676403.

Pois bem.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 30, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal nº 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ 57/2022.

Voltando ao caso destes autos, verifica-se, de imediato, que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, não teceu argumento de ordem preliminar, mas sim de ordem meritória, de modo que já se passa a enfrentá-las.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

a) Da ausência de cabines individuais no auto-atendimento

Em sede de alegações finais, sustenta a instituição bancária representada que sua estrutura “cumpre integralmente o previsto pelo inciso VI, do art. 2º, da Lei Estadual nº 12.971/98”. Ainda, que tal estrutura seria facultativa, cabendo ao estabelecimento bancário utilizá-la ou não, de acordo com a Portaria 387/2006.

Sem razão.

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 o intuito de fortalecer a segurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de crimes no interior e nas imediações de agências bancárias.

O art. 2º da Lei Estadual nº 12.971/98 assim dispõe:

Art. 2º – Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta Lei deverá dispor de:

(...)

VI – cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

VII – divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

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

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 Código de Defesa do Consumidor).

Também não é o caso de se defender a aplicação da Portaria DPF nº 387/2006 ao caso. A uma, porque ela sequer está em vigência, pois foi revogada pela Portaria DPF nº 3.233/2012 (que também já foi revogada pela Portaria DPF nº 18.045/2023, a qual, todavia não se aplica ao caso porque produziu efeito somente a partir de 1º/05/2023). A duas, porque as divisórias e cabines mencionadas na portaria são equipamentos opcionais nos *veículos especiais de transporte de valores* (art. 19-D e 19-G), em nada se relacionando com os locais em que existe movimentação de valores no interior das instituições bancárias.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

Ademais, ainda que não fosse assim, portarias não podem se sobrepor à norma válida, vigente e eficaz (CDC e Lei Estadual nº 12.971/98), em obediência ao princípio da hierarquia das leis.

Anota-se, por fim, que, embora a instituição bancária tenha afirmado que as divisórias nos caixas eletrônicos existem, há presunção de veracidade na autuação administrativa. Nesse sentido, não havendo provas de que, na data da atuação, as divisórias existiam não há que acolher o argumento defensivo.

b) Da ausência de placa/divulgação sobre a cadeira de rodas

A instituição bancária também alega que mantém cadeira de rodas no estabelecimento, embora confesse não possuir informação indicando o local onde se pode retirá-la.

Novamente sem razão.

O fato de o estabelecimento bancário possuir cadeira de rodas na unidade não afasta o dever de informar ao consumidor o local em que ela pode ser retirada.

Ademais, a Lei Estadual nº 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e da pessoa idosa, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 12, ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação, sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

Ora, o direito à informação, como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CRFB/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão. Referido direito é exercido pelo consumidor apenas se o dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

c) Da ausência de tabela de serviços em locais visíveis ao público

O Banco do Brasil S.A. também afirmou que, no que diz respeito à “informação, na tabela de serviços prioritários, de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira; e à ilegibilidade da tabela de recompensas e/ou benefício vinculados aos cartões de crédito, todas forma efetivamente cumpridas pela agência”.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

A alegação não pode ser acolhida.

Inicialmente, anota-se que é obrigação do estabelecimento garantir ao cliente consumidor o direito à informação. As infrações decorreram da inobservância do dever de se assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto das suas dependências, tabela de serviços.

O direito à informação adequada, suficiente e verdadeira 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, notadamente quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Ainda, os ditames legais prescrevem a necessidade de fixação das tabelas em formato visível ao público e nas dependências da instituição:

Resolução CMN 3919/10

Art. 15. **É obrigatória a divulgação pelas instituições mencionadas no art. 1º, em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências**, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas:

I - tabela contendo os serviços cuja cobrança de tarifas é vedada, nos termos do art. 2º;

II - tabela, nos termos do art. 3º, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa;

III - tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º; IV - tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela instituição, devendo os cartões ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente;

V - tabelas de demais serviços prestados pela instituição, inclusive pacotes de serviços;

VI - esclarecimento de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição;

VII - outras informações estabelecidas pela regulamentação em vigor. Parágrafo único. Na divulgação de pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo: I - o valor individual de cada serviço incluído; II - o total de eventos admitidos por serviço incluído; e III - o preço estabelecido para o pacote. [Grifamos]

Portanto, não há como acolher os argumentos da instituição bancária.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

III – Dispositivo

Pelo exposto, ficou claro que o infrator acima qualificado incorreu nas infrações previstas no art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, no art. 2º da Lei Estadual nº 14.788/03, e nos arts. 6º, III, IV e VI, bem como 7º da Lei 8.078/90; estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, I, da Lei 8.078/90.

IV – Dosimetria da Pena

Levando-se em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a **pena de multa**, conforme artigo 56, I, da Lei nº 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 da Lei nº 8.078/90 e do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/2022, passo à graduação da pena.

O cálculo da pena de multa levará em consideração a fórmula matemática mencionada no art. 28 da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022. A dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente, proceder-se-á à fixação da multa-base, e, em seguida, efetuar-se-á adição e/ou subtração dos montantes referentes às circunstâncias atenuantes e agravantes.

a) Primeira fase

Conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado¹, o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco do Brasil S.A. atingiu quantia superior a R\$ 122.000.000.000,00 (cento e vinte e dois bilhões de reais). 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 atravessava à época em razão da pandemia da Covid-19.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco do Brasil em 2020, publicado em estudo socioeconômico², no valor 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). Considerando que o infrator possui 4.368 (quatro mil, trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo) por agência.

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

¹Disponível em <https://bit.ly/3i9MZTG>, acesso em 13 de junho de 2024, às 11h49min.

²Disponível em <https://bit.ly/3i9MZTG>, acesso em 13 de junho de 2024, às 11h53min.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

A Receita Bruta Mensal – RBM (receita bruta do exercício anterior ao da infração/12 meses), portanto, é de R\$ 2.333.971,00 (dois milhões, trezentos e trinta e três mil, novecentos e setenta e um reais).

As infrações praticadas pela instituição bancária (itens 4.2, 5.1, 6.3.1, 6.4.1, 6.4.2, 6.5.2, 6.6, 6.6.2 e 6.10.2), em observância à Resolução PGJ nº 57/2022, posicionam-se em grupos distintos. Levo em consideração, portanto, a mais grave delas (4.2), que figura no “grupo III”. Assim, quanto à natureza da infração, aplico “fator 3”. Ao menos de forma direta, verifico ausência de vantagem auferida com a prática da infração, razão pela qual aplico o “fator 1”. Por fim, quanto à condição econômica do infrator, considero-o como de grande porte, aplicando-lhe “fator 5”.

Com base na fundamentação acima exposta, fixo o *quantum* da multa-base em R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil, dezenove reais e treze centavos).

b) Segunda fase

Como circunstância atenuante, observo o fato de o infrator ser primário, motivo pelo qual diminuo a pena-base em sua fração máxima, qual seja, a metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022.

Em relação às agravantes, noto que as práticas infrativas foram perpetradas em detrimento de pessoa maior de 60 (sessenta) anos. Além disso, também verifico que as infrações ocorreram durante a pandemia da Covid-19. Nesse prumo, para cada uma das agravantes, aumento a pena na fração mínima, ou seja 1/6 (um sexto), conforme art. 29 da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022.

Havendo concurso de infrações - sendo uma pertencente ao “grupo III”, e nove ao “grupo I” -, aumento a multa em mais $\frac{2}{3}$ (dois terços), nos termos do de 2/3 da multa, nos termos do art. 20, §3º, da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022.

Desse modo, fixo o valor definitivo da multa em R\$ 83.354,59 (oitenta e três mil, trezentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos).

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE MONTE AZUL/MG

V – Deliberações finais

1) Intime-se o Banco do Brasil S.A., por meio de sua assessoria jurídica, no endereço indicado, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C nº 651000-0 – Agência nº 1615-2 -Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada – R\$ 75.019,13 (setenta e cinco mil, dezanove reais e treze centavos) -, nos termos do art. 36 da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022; ou

b) apresente recurso à Junta Recursal do Procon/MG, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33 da Resolução PGJ nº 57, de 7 de dezembro de 2022

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

Cumpra-se na forma legal.

Monte Azul/MG, 27 de junho de 2024.



Gabriel Carvalho Marambaia

Promotor de Justiça