

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

Processo Administrativo nº MPMG-0059.21.000022-6
Representado: Banco Bradesco S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 2452 do BANCO BRADESCO S.A., situada na Praça Santana, 85, Centro, CEP 36212000, em Barroso/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/2743-28, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 08/10/2021, às 14:40 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, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1 – Foi constatado que não havia divisórias, biombos ou estruturas similares nos caixas eletrônicos, de modo a impedir a visualização da movimentação de dinheiro pelo cliente/consumidor em atendimento ao lado. Foi feito registro fotográfico do fato (item 4.2);

2 – Foi constatado que a agência bancária não dispunha de cadeira de rodas ou outro veículo para locomoção do portador de deficiência e do idoso (item 5.1);

3 – Foi constatado que não havia afixado em nenhum lugar placa/cartaz com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (item 6.12);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Patrícia Resende Silva, identificada como Gerente de Relacionamento, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 17/25), acompanhada pelos documentos de fls. 26/48.

No tocante à questão da ausência de divisórias, biombos ou estruturas similares nos caixas eletrônicos, de modo a impedir a visualização da movimentação de

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

dinheiro pelo cliente/consumidor em atendimento ao lado, o representado alegou a incompetência do Município e do Estado para legislar sobre segurança bancária.

Nesse sentido, asseverou caber exclusivamente à União a estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o seu funcionamento e atendimento ao público.

Em relação à ausência de cadeira de rodas ou outro veículo para locomoção do portador de deficiência e do idoso, o representado alegou que possui cadeira de rodas e que apenas o cartaz informativo não foi visualizado pelo fiscal.

No que tange à falta de cartazes sobre a disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta, alegou que referida informação estaria disponível ao público por meio de informativo afixado na parede da instituição.

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, cujas minutas encontraram-se acostadas às fls. 50/51 e 52/53, o fornecedor não se manifestou (conforme certidão de fl. 59).

Ato contínuo, o representado foi notificado para apresentar Alegações Finais (fls. 60/61, 63).

À fl. 64 foi certificado que não aportou na Promotoria de Justiça resposta aos ofícios expedidos.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 910621, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à primeira autuação relativa ao item 4.2 do Formulário de Fiscalização nº 12, Auto nº 910621, em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o referido Auto de Infração, 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.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

“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 prosperar. É 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

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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 aorecurso 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)

Assim, manteve o seu posicionamento:

EMENTA Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por inconstitucionalidade. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221-RG, de relatoria da Ministra Ellen Gracie (DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais -AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO -Relator(a):Min. DIAS TOFFOLI -Julgamento:16/12/2014 -Órgão Julgador:Primeira Turma –Publicação –Dje-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).

No mesmo sentido, encontra-se o mais abalizado entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“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.”(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).

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos atrai a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram 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 cabines individuais indevassáveis, 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 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.

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).

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

Ademais, não merece prosperar a alegação do Representado de que com a adoção de sistema de segurança com vigilante, alarme e porta eletrônica de segurança não seria necessária a instalação de biombos.

Para que dúvida não reste, transcrevo o disposto no artigo 2.º, inciso VI, da Lei n.º 12.971/1998:

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;

Da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

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

Em relação à autuação correspondente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, a obrigação de disponibilizar a cadeira de rodas está inserta no art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94.

Referida lei apenas impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades.

Aliás, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. 1. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira. Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. 2. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. 3. O não cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido. 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n.1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ª CCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). (Destaque nosso)

A Lei Estadual n.º 11.666/1994, ao estabelecer que as agências bancárias do Estado de Minas Gerais devem manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, não invadiu matéria de competência exclusiva da União nem as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil. Estabeleceu apenas normas para facilitar o acesso dessas pessoas aos edifícios de uso público, aí incluídas as agências bancárias, normas essas relacionadas, portanto, com a proteção do consumidor.

Ademais, a Lei Estadual n.º 11.666/94 é autoaplicável, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos portadores de deficiência e aos idosos clientes do sistema bancário a cadeira de rodas para facilitar o acesso às agências.

Desse modo, o Banco Bradesco, a partir da vigência da lei, tinha obrigação de disponibilizar cadeiras de rodas aos portadores de deficiência e aos idosos.

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao item 5.1 do Auto de Verificação 910621.

A autuação referente ao item 6.12 constante do formulário nº 12, Auto nº 610621 se deu por desrespeito ao direito à informação, eis que ausente informação sobre a disponibilização de CDC para consulta no estabelecimento bancário.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

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.

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

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 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 tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante 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 correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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.

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.

Tal princípio fundamento 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.

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

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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 n.º 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.

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, inexistia qualquer cartaz, placa ou outro meio de divulgação, afixado junto aos caixas de atendimento, atinente a aviso sobre a existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

Vale ressaltar neste ponto que, não obstante o Representado tenha alegado que tal informação encontrava-se disponível na instituição, no momento da fiscalização, os fiscais do Procon não constataram a existência de cartaz/placa.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

Ademais, a Lei Federal n.º 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.

Assim, ao exigir que o CDC fique disponível para consulta, o legislador visou ampliar aos consumidores a possibilidade de conhecer melhor os seus direitos, além de desfazer dúvidas e possibilitar a aplicação de suas determinações, a fim de solucionar eventuais pendências no próprio local da transação, com a simples leitura do texto da lei.

Não ter em sua agência o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, deixar de informar, através de placa, que o mesmo está disponível para consulta do consumidor, viola o direito à informação.

Saliente-se que o modelo de cartaz apresentado pelo infrator junto a sua defesa, ora acostado às fl. 23 dos autos, não comprova que o mesmo estava disponível, no momento da fiscalização, em local visível e em formato legível, mas tão somente reforçam o entendimento de que o Representado não desconhecia a obrigatoriedade da divulgação das informações neles inscritas aos consumidores.

Logo, diante de todo o exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 6.12 do Formulário de Fiscalização nº 12, Autos nº 910621. (Prestação de Serviços Bancários – Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço Bancário.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 2º, VI, da Lei Estadual 12971/98; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 2º da Lei Estadual nº 14.788/03; artigo 2º da Resolução CMN nº 3.694/09; artigos 6º, IV e VI, art.7º e art. 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.

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG

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 infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado à fl. 26, R\$ 2.736.972,00 (dois milhões, setecentos e trinta e seis mil e novecentos e setenta e dois reais) revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, 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 BRADESCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1>, o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco Bradesco atingiu a quantia superior a R\$ 99 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.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco Bradesco em 2020, publicado

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG

Promotoria de Justiça de Barroso/MG

em estudo socioeconômico extraído do site <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1> no valor de R\$99.814.859.000 (noventa e nove bilhões, oitocentos e quatorze milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil). Considerando que o infrator possui 3.391 (três mil, trezentos e noventa e um) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em **R\$29.435.228,25** (vinte e nove milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, duzentos e vinte e oito reais e vinte e cinco centavos), por agência (veja no link <https://bit.ly/3i9MZTG>).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$29.435.228,25 (vinte e nove milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, duzentos e vinte e oito reais e vinte 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, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da multa-base no valor de R\$ 78.588,07 (setenta e oito mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 39.294,04 (trinta e nove mil, duzentos e noventa e quatro reais e quatro centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, haja vista a prática infrativa ocorrida em detrimento de idoso ou pessoa com deficiência (irregularidade 5.1 do questionário) e que a conduta infrativa foi praticada no decurso de calamidade - pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 2/6 (dois sextos), totalizando o *quantum* de R\$ 13.098,01 (treze mil e noventa e oito reais e um centavo).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, I e III, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MG
Promotoria de Justiça de Barroso/MG
terço), resultando em R\$ 34.928,03 (trinta e quatro mil, novecentos e vinte e oito reais e três centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 87.320,08 (oitenta e sete mil e trezentos e vinte reais e oito centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 03 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, 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 acima, isto é, o valor de R\$ 78.588,07 (setenta e oito mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sete centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19; 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.

Barroso, 25 de julho de 2022.

VINÍCIUS DE SOUZA CHAVES
Promotor de Justiça