

Processo Administrativo - PROCON n. 0334.21.000082-7

Representado: Banco Bradesco S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência n. 3254 do Banco Bradesco S/A, à época, situada à Avenida 7, n. 535, Centro, Itapagipe - MG, inscrita no CNPJ sob o n.º: 060.746.948/0580-30, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 22/09/2021 às 11h55min, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral.

Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

2.1. O fornecedor não proporciona atendimento prioritário ao idoso, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e com deficiência motora, uma vez que o caixa com altura reduzida e adequado ao atendimento em assento encontrava-se desativado (Art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal n.10.741/03 e art. 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97).

4.1. O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (art. 2º, VI da Lei Estadual n. 12.971/98 e art. 6º IX, “a”, do Decreto não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (Art. 22, VI da n. 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 72 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, Federal 2.181/97).

4.2. O fornecedor não dispõe de divisórias, biombo ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (Art. 2º, VII da Lei Estadual n. 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal 2.181/97).

6.3. O fornecedor mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, contudo, não há a informação de “fornecimento de extrato consolidado, até 28 de fevereiro de cada ano” (Art. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 39, VIII, da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX, “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.10.2. Não há, na tabela dos cartões de crédito diferenciados, a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX, “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.12. O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8.078 de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta”. (Art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal n. 8.078/90 e art. 12, IX “a” do Decreto Federal 2.181/97).

6.4.2. Na tabela dos serviços prioritários não há a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (Art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31

e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.5.2 Na tabela do pacote padronizado de serviços prioritários I **não há** a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (Art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.6.2. Na tabela do pacote padronizado de serviços prioritários II **não há** a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (Art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.7.2. Na tabela do pacote padronizado de serviços prioritários III **não há** a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (Art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6.8.2. Na tabela do pacote padronizado de serviços prioritários IV **não há** a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira. (Art. 15, VI, da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n. 8.078/90; e art. 12, IX “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97)

O Banco Bradesco S/A foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do ano de 2020.

O Banco apresentou defesa (ID. 2409641), na qual alegou, preliminarmente, a nulidade do auto de infração, em razão da suposta incompetência do órgão estadual para fiscalizar, bem como a invalidade do ato administrativo. No mérito, a defesa se limitou a alegar o cumprimento da legislação invocada, sobretudo mediante apresentação de imagem que retrata a presença de estrutura diversa da que mencionada no Auto de Infração n. 042/2021.

É o relatório, no essencial.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Preliminares

2.1.1 Da competência para legislar sobre agências bancárias

O autuado alegou competir à União fiscalizar as instituições financeiras, conforme o disposto no texto da Lei Federal n.º 4.595/64, devendo, portanto, ser julgado insubsistente o auto de infração em debate.

Equivoca-se o autuado, pois a defesa do consumidor tem fundamento constitucional (CR/88, art. 5º, XXXII). Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – é norma de ordem pública e de interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável, no que concerne às relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

Além disso, a referida infração ocorreu em razão da presença de irregularidades estruturais que impactam a segurança nas movimentações bancárias e o atendimento prioritário, além da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

Para fiscalizar os estabelecimentos bancários ou mesmo, para aplicar multas, o e. TJMG já firmou entendimento sobre a legalidade da penalidade por este órgão, com fulcro no Poder de Polícia.

Nesse sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE ATO ADMINISTRATIVO - INFRAÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - MULTA - LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO - PODER DE POLÍCIA DO PROCON - MULTA - PROCESSO ADMINISTRATIVO LEGÍTIMO - LEGALIDADE DA PENALIDADE APLICADA. Não há irregularidade na atuação do Ministério Público Estadual junto ao PROCON, eis que o exercício de suas funções no âmbito administrativo e em defesa dos direitos do consumidor encontra respaldo na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, bem como no art. 25, inciso IV, a, da Lei nº 8.625/93 - Lei Orgânica do Ministério Público. O Poder Judiciário somente pode apreciar os aspectos da legalidade do procedimento administrativo. Inexistente qualquer ofensa ao contraditório ou à ampla defesa, não há que se falar em nulidade.(grifo nosso) (TJ-MG)-AC: XXXXX00115798001 MG, Relator: Dárcio Lopardi Mendes, Data de Julgamento: 06/08/2020, Data de Publicação: 07/08/2020) (grifamos).

O PROCON-MG consiste em um órgão, com um feixe de atribuições, destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei Federal n. 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, no presente caso, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A importância do PROCON-MG na apuração, fiscalização e sancionamento de práticas abusivas e infrativas ocorridas no mercado de consumo, por si só, legitima a atuação do órgão de defesa do consumidor, sem desprestígio dos demais órgãos governamentais competentes (competência fiscalizatória concorrente), na apuração de fatos lesivos ao direito dos consumidores.

Portanto, verifica-se a perfeita subsunção da atuação do Procon-MG ao papel constitucional reservado ao Ministério Público pelo art. 127 da Constituição Federal, em conformidade com as situações nas quais o Supremo Tribunal Federal já consolidou a legitimidade do Parquet para fazê-lo. Isso porque cabe a um típico Procon a defesa incessante do consumidor, o que, indubitavelmente, é questão de ordem pública e de interesse social, conforme preceitua o art. 1º da Lei Federal 8.078/1990:

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CRFB/88).

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias (Lei Federal 8.078/1990).

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais também validou a atuação do Ministério Público, enquanto executor dos procedimentos administrativos afetos ao Procon-MG. Senão Vejamos:

EMENTA: INCIDENTE DE ARGUIÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE – AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DO COMPLEXO NORMATIVO PERTINENTE – IRRELEVÂNCIA – NÃO CONHECIMENTO – PRELIMINAR REJEITADA-ARTIGO 14 DO ADCT DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS – TRANSFERÊNCIA DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PARA A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA NOS TERMOS DA LEI COMPLEMENTAR N. 61/2001-NÃO COLIDÊNCIA COM O DISPOSTO NO ARTIGO 129 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL-ARGUIÇÃO REJEITADA.

- A hipótese legal de não conhecimento do incidente de arguição de inconstitucionalidade refere-se, tão somente, à existência de pronunciamento do plenário do TJMG ou do STF sobre a matéria suscitada. - Tendo sido informado pela Coordenação de Pesquisa e Orientação Técnica deste Tribunal de Justiça a inexistência de tramitação de outros incidentes questionando a constitucionalidade do mesmo ato normativo, deve ser rejeitada a preliminar de não conhecimento do incidente.- Nos termos do art. 298, §3º, do Regimento Interno do TJMG, no âmbito do incidente de arguição de constitucionalidade, considerando a relevância da matéria e a representatividade dos postulantes, o relator pode admitir a manifestação de outros órgãos ou entidades, que figuram no processo de controle de constitucionalidade como *amicus curiae* (amigos da corte).-A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao Parquet pela Constituição Federal. Portanto, deve ser declarada a constitucionalidade do art. 14 do ADCT da Constituição Estadual de Minas Gerais, e, por consequência, rejeitada a arguição. (ARG INCONSTITUCIONALIDADE Nº 1.0000.20.456730-9/003 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - REQUERENTE(S): 2ª CÂMARA CÍVEL DO TJMG - REQUERIDO(A)(S): ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - INTERESSADO(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, TIM /SA, SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MOVEL CELULAR E PESSOAL - SINDITELEBRASIL, ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS) (grifamos).

Portanto, **rejeito** as alegações do infrator.

2.1.2 - Da validade do ato administrativo

Em sua defesa, o Banco Bradesco também arguiu que, para validação do ato administrativo, deve-se observar determinados requisitos, os quais envolvem: *sujeito competente, forma, objeto, motivo e finalidade*, sob pena de nulidade se ausentes qualquer destes.

A respeito da fiscalização, o art. 10 do Decreto Federal nº 2.181/97 estabelece:

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

Depreende-se, portanto, que o ato fiscalizatório, o qual originou a lavratura do Auto de Fiscalização 35/2023, respeitou todos os requisitos exigidos e foi lavrado de acordo com a situação verificada pela fiscal do Procon. Nesse sentido, é possível concluir que o procedimento fiscalizatório atendeu às formalidades legais, com total observância do Decreto Federal nº 2.181/97.

Assim, no caso sob análise, não há qualquer ato ou procedimento que tenha violado os requisitos para validação do ato administrativo, não havendo, também, quaisquer irregularidades que ofendam aos princípios da *razoabilidade* ou da *proporcionalidade*.

Por fim, convém mencionar que o TJMG já se posicionou sobre a fé pública dos agentes fiscais do PROCON, o que se constata a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA

LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. [...] Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública. [...] (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002, Relatora Des (a) Yeda Athias, julgado em 17/04/2018, súmula publicada aos 24/04/2018).

Desta feita, **rejeito** tais alegações do infrator.

2.2. Mérito

2.2.1 - Da ausência de atendimento prioritário ao idoso

Quanto ao **item 2.1**, tendo em vista as regras e princípios normativos esculpidos no Diploma Consumerista, não resta dúvidas que a agência bancária reclamada infringiu o art. 3º, §1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c art. 7º do Código de Defesa do Consumidor, recaindo sua conduta, portanto, nas sanções previstas no art. 56, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

A Constituição da República de 1988 prevê dispositivos que consagram a proteção e a promoção da pessoa idosa na sociedade, atribuindo essas funções tanto ao Estado, como à sociedade e à família, criando uma rede de proteção integral. De forma expressa, o legislador constituinte consignou no texto magno que a família, a sociedade e o Estado têm o dever de amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida (CRFB, art. 230).

Com efeito, vale salientar que o art. 6º Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Necessário, também, ressaltar a inteligência do art.7º do Código de Defesa do Consumidor que não exclui os direitos decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Além disso, o art. 71 da Lei nº 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentro outros. O parágrafo 3º do referido dispositivo estendeu expressamente essa obrigação às instituições financeiras. Já o parágrafo 4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devem observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Vale ressaltar que as legislações acima citadas - tanto a Lei Federal nº 10.741/03, quando a Lei Estadual nº 11.666/94 - em nada interferem na atividade bancária propriamente dita, que se encontra inserida no capítulo IV, que trata "DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL" (art. 192, CRFB/88), motivo pelo qual escapam da competência legislativa exclusiva da União.

In casu, malgrado a defesa tenha apresentado uma imagem com o finco de demonstrar o guichê preferencial em pleno funcionamento (ID.2409641, p.02), tal versão demonstra-se totalmente divorciada dos elementos coligidos neste expediente. Afinal, a fiscalização que desencadeou o Auto de Infração n. 042/2021 reuniu fotos em que ficou evidente que o caixa de atendimento preferencial não estava funcionando na ocasião da visita. Aliás, a imagem apresentada pela defesa em nada ampara a alegação apresentada. Apenas significa que após a lavratura do Auto de Infração, a Agência providenciou o saneamento de tal irregularidade.

Dessa forma, **julgo subsistente a infração referente ao item 2.1.**

2.2.2 - Da ausência de instalação de dispositivos de segurança na Agência

No tocante à autuação relativa ao **item 4.1 e item 4.2**, 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 n. 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual n. 12.971/98.

Referida alteração emerge com o 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 compare a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e 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, fraudas e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o finco 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 divisória, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, bem como divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a garantir maior segurança aos consumidores.

Nessa linha de pensar, os mecanismos previstos 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 da Lei Federal n. 8.078/90).

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon/MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento público, restou devidamente comprovada por meio de registro fotográfico (ID.1802596/1802601). Aliás, sobre isso, a defesa se limitou a anexar uma imagem em que se verifica as divisórias para filas dos caixas para atendimento pessoal. Tal alegação não ampara o argumento de que o estabelecimento não esteja irregular, ao contrário, sustenta, ainda mais a anotação da violação ao art. 2º, VI e VII, da Lei Estadual n. 12.971/98.

Pelo exposto, **julgo subsistente a infração referente ao item 4.1 e ao item 4.2.**

2.2.3 - Das infrações referentes à inobservância do dever de informação assegurado ao consumidor

As autuações relativas aos itens **6.3, 6.10.2, 6.12, 6.4.2, 6.5.2, 6.6.2, 6.7.2, 6.8.2**, foram decorrentes da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços essenciais, tabela dos cartões de crédito diferenciados e informações dos valores das tarifas que foram estabelecidos pela própria instituição financeira, inclusive em todas as modalidades de serviços prioritários (I, II, III, IV).

De saída, é de se rememorar que direito à informação como direito fundamental está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

Nesse sentido, é importante salientar que o direito cuida para que o consumidor disponha de instrumentos seguros para receber informações reais e objetivas, de modo a refletir e decidir com segurança.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspondente 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 art.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. 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

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, dispõe a **Resolução CMN 3919/10**:

Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das **instituições financeiras** e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.[...]

Art.11. [...] II - os benefícios e/ou recompensas devem ser divulgados em tabela específica, na forma do art. 15, inciso IV; [...]

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; Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010;

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.

O ato fiscalizatório, que originou a lavratura do Auto de Fiscalização Auto de Infração n. 042/2021, está intrinsecamente relacionado à proteção e segurança dos usuários, tema este não relacionado à atividade fim das instituições financeiras, de forma que sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública(...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018).

As infrações correspondentes aos Itens **6.3, 6.10.2, 6.12, 6.4.2, 6.5.2, 6.6.2, 6.7.2, 6.8.2**, do Formulário de Fiscalização infringe o direito à informação.

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.

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;

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.

Conclui-se que, na data da autuação realizada pela Agente do Procon-MG, a irregularidade foi devidamente comprovada por meio do registro fotográfico, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação a Resolução CMN 3919/2010, art. 11, II, c.c art. 15, IV; Lei Federal 8078/90, art. 6º III, IV, art. 7º, art. 31 e art. 39 VIII.

Diante do exposto, **julgo subsistente as infrações correspondentes aos Itens 6.3, 6.10.2, 6.12, 6.4.2, 6.5.2, 6.6.2, 6.7.2, 6.8.2 do formulário de fiscalização.**

3-DISPOSITIVO

Assim sendo, restou evidente que o infrator Banco Bradesco S/A incorreu nas práticas infrativas acima descritas, notadamente, a inobservância do art. 3º, §1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c art. 7º da Lei Federal; art. 2º, incisos VI e VI, da Lei Estadual n. 12.971/98, art. 11 e art. 15 da Resolução CMN n. 3.919/10 e art. 6º III, IV, art. 7º, art. 31 e art. 39 VIII, da Lei Federal n. 8.078/90.

4- DOSIMETRIA DA PENA

Levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica e a vantagem auferida, **APLICO** ao infrator a pena de multa, conforme art. 56, inc. I, da Lei Federal n. 8.078/90. Atento ao que preleciona o art. 57 da Lei Federal n. 8.078/90, art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.57/2022, **passo** à graduação da pena administrativa.

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 do exercício de 2020 (ID.2435762), o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco Bradesco S/A percebe-se que a sua renda bruta auferida no referido ano corresponde a R\$ 4.889.666,00 (quatro milhões e oitocentos e oitenta e nove mil e seiscentos e sessenta e seis reais). Destaca-se que, embora o demonstrativo identifique o resultado bruto de R\$3.157.034,00 (três milhões e cento e cinquenta e sete mil e trinta e quatro reais), tal valor leva em conta as despesas das intermediações financeiras, o que contraria a definição de receita bruta prevista no art. 24, §1º da Resolução PGJ n. 57/2022.

Desta forma, estabeleço o valor de faturamento bruto da agência em R\$ 4.889.666,00 (quatro milhões e oitocentos e oitenta e nove mil e seiscentos e sessenta e seis reais) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

A Receita Bruta Mensal – RBM (receita bruta do exercício anterior ao da infração/12 meses), portanto, é de R\$ 407.472,16 (quatrocentos e sete mil e quatrocentos e setenta e dois e dezesseis centavos).

As infrações praticadas pela instituição bancária (itens **2.1, 4.1, 4.2, 6.3, 6.10.2, 6.12, 6.4.2, 6.5.2, 6.6.2, 6.7.2, 6.8.2**), em observância à Resolução PGJ nº 57/2022, posicionam-se em grupos distintos. Levo em consideração, portanto, a mais grave delas (2.1), 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 médio porte, aplicando-lhe “fator 1”.

Com base na fundamentação acima exposta, fixo o *quantum* da multa-base em R\$ 13.224,16 (treze mil e duzentos e vinte quatro reais e dezesseis 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 n. 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. Diante disso, 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 três pertencentes ao “grupo III”, e nove ao “grupo I” -, aumento a multa em mais $\frac{2}{3}$ (dois terços), 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\$ 14.693,50 (catorze mil e seiscentos e noventa e três reais e cinquenta centavos)**.

5- DELIBERAÇÕES FINAIS

1) Intime-se o Banco Bradesco 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\$ 14.693,50 (catorze mil e seiscentos e noventa e três reais e cinquenta 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 PROCON/MG.

Itapagipe - MG, data da assinatura digital.

Roberto Carlos Alves de Oliveira Júnior

Promotor de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CARLOS ALVES DE OLIVEIRA JUNIOR, PROMOTOR SEGUNDA ENTRANCIA**, em 25/06/2025, às 15:10, 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 **9080348** e o código CRC **E5504F7F**.