

E Processo Administrativo nº 0024.21.014961-3

Representado: Banco Bradesco S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – DO RELATÓRIO

A Agência nº 3421 do Banco Bradesco S.A., situada na Rua Espírito Santo, nº 485, região central, CEP 30.160-030, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/5670-07, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 27/10/2021, às 11 (onze) horas e 20 (vinte) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não identifica os caixas destinados a idosos, em local visível e caracteres legíveis, em placas ou similares (item 2.1) (art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; 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);

2. O fornecedor não informa, por meio de placa ou similares a existência de cadeira de rodas e o local onde ela possa ser retirada (item 5.1) (art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto Federal nº 2.181/97).

A ausência de caixas identificados em destinação a idosos foi comprovada por meio de fotografia registrada pelos Fiscais do Procon e acostada às fls. 15/16.

A Autuada foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2020.

Assim, vieram aos autos resposta da Representada à autuação retromencionada (fls. 19/21), acompanhada dos documentos de fls. 22/27.

Em sua defesa, o Banco Bradesco alegou que cumpre integralmente as normas e legislações vigentes, disponibilizando aos seus clientes e usuários o acesso aos ambientes, serviços e produtos.

Também, arguiu que possui atendimento prioritário ao idoso, mas em razão de ter apenas um caixa para atendimento na agência, priorizou tal atendimento através de senha

retirada no painel de atendimento.

Além do mais, afirmou que possui cadeira de rodas e que informa onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

Ao final, o Infrator pugnou pela insubsistência do auto nº 562.21.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 31/33. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais (fl. 30).

Assim, vieram as Alegações Finais (fls. 73/77), nas quais o Fornecedor reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

2 – DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 562.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à autuação relativa ao item **5.1**, restou claro nos autos que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90 e art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira de rodas não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Quanto à autuação identificada no **item 2.1** do "Formulário de Fiscalização nº 12", verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, contrariando o artigo nº 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o §4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam 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.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Faz-se necessário ainda frisar que as autuações referentes aos itens 2.1 e 5.1, constantes do formulário de fiscalização nº 12, ocorreram por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de comunicação, por meio de placas ou outro meio de divulgação, sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, bem como da existência de cadeira de rodas para uso gratuito.

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 respectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *“o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último”*. (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 –

janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significativa da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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

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

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

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

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

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe

visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

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

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

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

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

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

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Dúvida não há de que no momento em que a fiscalização ocorreu, a agência bancária não identificava caixa prioritário. A ausência foi comprovada através das fotos da parte interna da agência, retiradas pelos Agentes Fiscais e arroladas aos autos às fls. 15-v/16.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referentes aos **itens 2.1 e 5.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 3º, §4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94; 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.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. 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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, na inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2020 informado pelo Representado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ R\$99.814.859.000,00 (noventa e nove bilhões oitocentos e quatorze milhões oitocentos e cinquenta e nove mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.395 (três mil trezentos e noventa e cinco) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 29.400.547,56 (vinte e nove milhões quatrocentos mil quinhentos e quarenta e sete reais e cinquenta e seis centavos).

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.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site <https://www.bradesco.com.br/>, que o Banco Bradesco atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 48 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1>)

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco Bradesco S.A., no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 9,6 milhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1>). 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 tem atravessado.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.450.045,63 (dois milhões quatrocentos e cinquenta mil quarenta e cinco reais e sessenta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

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 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 29.500,46 (vinte e nove mil quinhentos reais e quarenta e seis 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, e da adoção de providências pertinentes à reparação dos efeitos do ato lesivo; (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um **sexto**), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 24.583,71 (vinte e quatro mil quinhentos e oitenta e três reais e setenta e um centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 36.875,57 (trinta e seis mil oitocentos e setenta e cinco reais e cinquenta e sete centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos e portadoras de deficiência física; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 49.167,43 (quarenta e nove mil cento e sessenta e sete reais e quarenta e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 49.167,43 (quarenta e nove mil cento e sessenta e sete reais e quarenta e quatro centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 02 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 (C/C nº

6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 44.250,68 (quarenta e quatro mil duzentos e cinquenta reais e sessenta e oito centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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.



Belo Horizonte, 19 de agosto de 2022

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça