



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo: 0024.19.012941-1**

**Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 2522**

**Auto de Verificação nº 581.19/14PJ**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 2522 do Banco Bradesco S/A, situada na Avenida Amazonas, 4554A, bairro Nova Suissa, CEP 30.421.026, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60746948/2781-53, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 11/07/2019, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

*1 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);*

*Os agentes fiscais observaram a existência de biombo separando as pessoas em **atendimento** daquelas que aguardam na fila dos caixas convencionais; todavia, consignaram, não existir divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação nº 581.19 a imagem fotográfica de fl. 16.*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

O banco representado foi notificado através do Gerente Administrativo, Sr. Walmir de Oliveira Dutra, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício do último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação (fls.22/32).

Em sua defesa o infrator alegou que adoção de divisórias, cabines e biombos prejudicará as recentes adaptações realizadas nas dependências bancárias, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade, assinado em 16/10/08 pela FEBRABAN e Ministério Público de Minas Gerais e São Paulo.

Alegou ainda que há limitações na competência para legislar sobre segurança pública, especificamente a bancária, uma vez que a atuação deve seguir os termos do disposto no art.144, § 8º, da Constituição Federal.

Nesse sentido, asseverou que a competência legislativa sobre o tema "segurança bancária" é federal, já que a Lei Federal nº 7.102/1983 é que regulamenta tal matéria.

Argumentou ainda que o sistema de segurança dos bancos foi delineado com base nas diretrizes da referida lei, e que anualmente os bancos submetem seus respectivos planos de segurança à aprovação da Polícia Federal, sendo por ela fiscalizados e penalizados, se for caso.

Ademais, aduziu que a adoção de divisórias entre os caixas e as pessoas que aguardam atendimento, além de desnecessária, é questão extremamente prejudicial à segurança do local monitorado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Por fim, ressaltou que cumpre todas as determinações referentes a segurança bancária contidas no artigo 2º da Lei 7.102/83.

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. 34/35 e 36/37 bem como para apresentar alegações finais caso não houvesse interesse na assinatura de tais propostas, o fornecedor manteve-se inerte conforme certidão de fl.43 verso.

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

A autuação relativa ao item 4.1, refere-se a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, estando a obrigatoriedade da instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras 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 e 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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 em 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).

A propósito do tema, o Superior Tribunal de Justiça 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:

**"ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS  
CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

**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).*

No mesmo sentido, a mais abalizada jurisprudência do Supremo Tribunal de Federal:

*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 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*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*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).*

Sendo assim, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

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, no tocante a alegação do Representado que adoção das cabines individuais prejudicará as recentes adaptações realizadas nas dependências bancárias, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade, assinado em 16/10/08 pela FEBRABAN e Ministério Público de Minas Gerais e São Paulo, cumpre observar que a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta objetivando melhorar a acessibilidade dos portadores de necessidades especiais ao interior das agências bancárias não pode ser



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

considerado justificativa plausível para o descumprimento do disposto no artigo 2.º, inciso VI, da Lei n.º 12.971/1998.

Assim, as alterações no interior das agências bancárias, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivem aumentar a segurança de seus usuários e clientes. Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:

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 4.1 do formulário de fiscalização.**

### 3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98, dos artigos 6º, VI, 7º, 39, VIII ambos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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.

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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3 (item 4.1), 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 a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2018 publicado em estudo **socioeconômico** extraído do **site [www.bradescom.br](http://www.bradescom.br)** no valor de R\$46.607.740.000,00 (quarenta e seis bilhões, seiscentos e sete milhões, setecentos e quarenta mil reais). Considerando que o infrator possui 4617 (quatro mil seiscentos e dezessete) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$10.094.810,48 (dez milhões, noventa e quatro mil oitocentos e dez reais e quarenta e oito centavos).





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1000.

Registra-se que o BANCO BRADESCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Bradesco tem R\$1,29 trilhão de ativos com crescimento de 6,3% e foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 21,6 bilhões, com crescimento de 13,4%.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site [www.bradescori.com.br](http://www.bradescori.com.br), o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco Bradesco, atingiu a quantia superior a R\$ 24 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, 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, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 841.234,21 (oitocentos e quarenta e um mil duzentos e trinta e quatro reais e vinte e um centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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 pena-base no valor de R\$ 26.237,03 (vinte e seis mil duzentos e trinta e sete reais e três 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 pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 21.864,19 (vinte e um mil oitocentos e sessenta e quatro reais e dezenove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e ocasiona dano coletivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (*metade*), totalizando o *quantum* de R\$ 32.796,28 (trinta e dois mil setecentos e noventa e seis reais e vinte e oito centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 32.796,28 (trinta e dois mil setecentos e noventa e seis reais e vinte e oito centavos).**

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

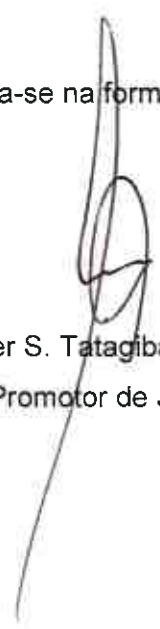
fixada acima, isto é, o valor de **R\$29.516,65 (vinte e nove mil quinhentos e dezesseis reais e sessenta e cinco centavos)** nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19.

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.

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, 04 de outubro de 2019.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Outubro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	Banco Bradesco – Agência 2522		
<b>Processo</b>	0024.19.012941-1		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 581.19		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 10.094.810,48</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 841.234,21
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 26.237,03</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 13.118,51</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 39.355,54</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019			229,68%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2019			3,5081
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 701,62</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.524.333,14</b>
Multa base			<b>R\$ 26.237,03</b>
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			<b>R\$ 21.864,19</b>
Acréscimo de ½ – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97			<b>R\$ 32.796,28</b>
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			<b>R\$ 29.516,65</b>

