



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PA- Procon nº MPMG- 0372.17.000246-6


Representado: Banco Bradesco

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### **1 – Relatório**

A Agência nº 3866 do Banco Bradesco S/A, situada na Rua Benedito Valadares, nº 760, bairro Centro, CEP 35.590-000, Lagoa da Prata/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/6261-00, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 25/04/2017, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas deficiências na prestação de serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1. A instituição financeira não aceita pagamentos de conta de água e luz nos caixas convencionais (item 3.1);
2. O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estruturas similares nos guichês de atendimento convencional (caixas), locais em que há movimentação de dinheiro (itens 4.1 e 4.2);
3. O fornecedor não disponibiliza e nem informa sobre a existência de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência (item 5.1)
4. A instituição financeira não possui placa junto ao caixa informando sobre o Código de Defesa do Consumidor para consulta (item 6.1.2).



1



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

O Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização através do Gerente Administrativo da agência autuada, 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 anterior da agência ora representada.

Todavia, conforme certificado à fl. 21, o Banco Bradesco deixou o prazo transcorrer *in albis*.

Considerando a possibilidade de se aplicar a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2.181/97, tendo em vista a proximidade da prolação da presente decisão administrativa, determinou-se a notificação do infrator para prestar esclarecimentos acerca da adoção de eventuais medidas destinada à reparação das irregularidades perseguidas nos autos do presente procedimento.

Devidamente oficiado (fl.21), o Representante, como de praxe, nada manifestou.

É o necessário relatório.

### 2 – Da fundamentação

Em primeiro lugar, é necessário ressaltar que as relações entre as instituições financeiras e seus usuários são protegidas e amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Este entendimento está em consonância com os tribunais superiores, sendo materializado na Súmula 297 do STJ.<sup>1</sup>

Sendo assim, no tocante a primeira autuação referente ao **item 3.1** restou claro nos autos que o fornecedor dificulta aos clientes e usuários de seus produtos, o acesso aos canais de atendimento convencionais para efetuarem os pagamentos dos tributos relacionados ao serviço de água e

---

1 SÚMULA 297 STJ – O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

esgoto e de energia elétrica, em violação aos artigos 6º, IV, art. 7º, art. 39º, VIII e art. 51, ambos provenientes do Código Consumerista.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação deste item ocorreram devido à recusa do atendimento ao consumidor, sem motivo justificado. Sendo assim, o fato contraria a exigência em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento do consumidor. A Lei 2.181/97 em seu artigo 12, inciso III, leciona:

**Art. 12.** São consideradas práticas infrativa:

I - condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

**III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;**

Não obstante essa gama de direitos do consumidor, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional, prevista no artigo 3º da Resolução do CMN nº 3.694/09.

Outrossim, é forçoso aceitar que a instituição financeira Bradesco S/A infringe diretamente as normas jurídicas mencionadas anteriormente ao recusar-se a receber o pagamento dos referidos tributos, mesmo que este procedimento possa ser feito nos terminais eletrônicos.

Quanto à autuação relativa ao **item 4.2**, referente à ausência de divisórias, biombos, a obrigatoriedade da instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços de instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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.

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).

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para melhoria dos indicadores de segurança, especificadamente 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 bancários:

**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, traduzindo no**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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) (Destacou-se).

Portanto, 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.

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, § 4 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 previsto no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

DIREITO DO CONSUMIDOR. LEI ESTADUAL 11.666/94.  
EXIGÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS EM



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ESTABELECIMENTO BANCÁRIO  
CONSTITUCIONALIDADE. PROTEÇÃO DO  
CONSUMIDOR, PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA E  
IDOSO. RESOLUÇÃO BACEN. COMPETÊNCIA  
FISCALIZADORA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ORDEM  
DENEGADA. APELO DESPROVIDO. **1. A Lei Estadual  
11.666/94, que impõe aos estabelecimentos de uso do  
público, entre os quais as agências bancárias,  
disponibilizaram “cadeira de rodas para uso do  
portador de deficiência física e do idoso”, não invade  
competência da União para proteção ao consumidor  
bem como ao deficiente físico e idoso. 2-** Para justificar  
a atuação do Ministério Público, um dos órgãos  
incumbidos da proteção e defesa do consumidor, pouco  
importa que a regra de proteção ao consumidor tenha  
sido estabelecida por autarquia federal. O que importa é  
que se trate de norma inserida no âmbito das relações de  
consumo entre o impetrante e os usuários de seus  
serviços. (5º Câmara Cível – Proc. nº 1.0317.04.045343-  
1/001 – Rel. Des. Nepomuceno Silva, j. 01/12/2015).  
(Destacou-se).

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a atuação  
ao **item 5.1** do Auto de Verificação 018/17.

No que diz respeito à ausência de placa, junto aos caixas,  
informando sobre a disponibilidade do Código de Defesa do Consumidor para  
consulta (**item 6.1.2**), tem-se que 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 dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé  
objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no  
outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na  
confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial.





## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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, 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).

Por seu turno, o artigo 31 do Código estabelece que o dever de informar é do fornecedor, de modo a esse direito básico consumidor (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2º parte, e III).

Aliás, o agir do infrator se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.078/90, que prescreve in verbis:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...]VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviços em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO; [...]*

### 3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa dos artigos 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98, artigos 6º, III, VI, 7º, 31 e 39, VIII, da Lei 8.078/90 e artigo 12, IX, “a”, art. 13, I, do Decreto 2.181/97 e artigo 1º, 2º §2, I, III, “a”, art. 13, I, da Resolução CMN nº 3.849/10, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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 nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 14/19, figuram nos grupos 1 (item 6.1.2) e 3 (itens 4.2 e 5.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator 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 fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Como infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira publicado em estudo socioeconômico do Dieese em [www.dieese.org.br/desempenhosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf](http://www.dieese.org.br/desempenhosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf) (fl.42/50), no valor de R\$ 53.338.000.000,00 (cinquenta e três bilhões trezentos e trinta e oito milhões de reais). Considerando que, no ano 2016, o infrator contava com 5.314 (cinco mil, trezentas e quatorze) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 10.037.260,06 (dez milhões trinta e sete mil duzentos e sessenta reais e seis centavos).

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.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 774.212,68 (setecentos e setenta e quatro mil duzentos e doze reais e sessenta e oito centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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 27, da Resolução PGJ nº 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 24.226,38 (vinte e quatro mil duzentos e vinte e seis reais e trinta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 28 c/c art. 31, da Resolução 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. nº 2.181/97, art. 25, I), motivo pelo qual diminuo a pena-base em ½ (metade), nos termos do art. 29, da Resolução PGJ nº 14/19, resultando no valor de R\$ 12.113,19 (doze mil cento e treze e dezenove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para mitigar ou evitar essas consequências, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoa portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em ½ (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 18.169,78 (dezoito mil cento e sessenta e nove e setenta e oito centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 18.169,78 (dezoito mil cento e sessenta e nove e setenta 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 de 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\$ 16.352,80 (dezesesseis mil trezentos e cinquenta e dois reais e oitenta centavos)** nos termos do PU, do art. 37, da Resolução PGJ nº 14/19; ou**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**b)** 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 Eletrônica do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

**3)** Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Lagoa da Prata, 19 de Novembro de 2019.

Larrice Luz Carvalho  
Promotora de Justiça

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and curves, positioned below the typed name and title.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Novembro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	Banco Bradesco S/A		
<b>Processo</b>	MPMG-0372.17.000246-6		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 9.290.552,11</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 774.212,68
<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\$ 24.226,38</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 12.113,19</b>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>	<b>R\$ 36.339,57</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000	1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2019	<b>230,16%</b>
Valor da UFIR com juros até 31/10/2019	3,5132
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>	<b>R\$ 702,64</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>	<b>R\$ 10.539.656,18</b>
<b>Multa Base</b>	<b>R\$ 24.226,38</b>
<b>Multa Base reduzida em ½ (primariamente) art. 25, II, Dec. 2.181/97</b>	<b>R\$ 12.113,19</b>
<b>Acréscimo de ½ – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97</b>	<b>R\$ 18.169,78</b>
<b>90% do valor da multa (art. 37, da Resolução PGJ 14/2019)</b>	<b>R\$ 16.352,80</b>