

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

**Processo Administrativo n.º 0024.17.001133-2**  
**Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 6641**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência n.º 6641 do Banco Bradesco S/A, situada na Rua Érico Veríssimo, n.º 1721, bairro São João Batista, CEP 31.520-000, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 06.074.694/806626-89, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 06/04/2017, 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 dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

- 1-** O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estruturas similares nos locais em que há movimentação de dinheiro (item 4.2);
- 2-** O fornecedor não mantém no estabelecimento comercial cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência (item 5.1).
- 3-** O fornecedor não informa acerca de sua finalidade e forma de utilização da sua Ouvidoria (item 6.2);

O Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização através do Gerente Administrativo da agência autuada, Sr. Áquila Prata Santos, 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. 24-v, o Banco Bradesco deixou o prazo transcorrer *in albis*.

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. 28/31 e 32/34, o Fornecedor manteve-se inerte (fl. 37-v), como em outras oportunidades.

Considerando a possibilidade de se aplicar a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto n.º 2.181/97, tendo em vista a proximidade da prolação da presente decisão administrativa, determinou-se a notificação do infrator para prestar esclarecimentos





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

acerca da adoção de eventuais medidas destinada à reparação das irregularidades perseguidas nos autos do presente procedimento.

Devidamente oficiado (fl. 40/41), o Representado, como de praxe, nada manifestou, conforme certificado à fl. 41-v.

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

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 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.

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 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 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).**





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

*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, §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:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. LEI ESTADUAL 11.666/94. EXIGÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. CONSTITUCIONALIDADE. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR, PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA E IDOSO. RESOLUÇÃO BACEN. COMPETÊNCIA FISCALIZATÓRIA 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, disponibilizarem “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. (5ª Câmara Cível – Proc. n.º 1.0317.04.045343-1/001 – Rel. Des. Nepomuceno Silva, j. 01/12/05). (Destacou-se)*

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação ao **item 5.1** do Auto de Verificação 254.17.

Por fim, em relação à falta de informações sobre a finalidade da Ouvidoria e a forma de utilização desse serviço, verifica-se que o Banco Bradesco/SA não atende ao





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

preceituado no inciso I do artigo 8.º da Resolução CMN n.º 4.433/15, do Conselho Monetário Nacional:

Art. 8º A instituição deve:

**I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e**

*II - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:*

*a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;*

*b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e*

*c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.*

Observa-se, por meio do registro fotográfico realizado durante a fiscalização (fl. 16), que tal obrigação não está sendo cumprida pelo banco, pelo menos não da forma como prevista no dispositivo legal acima transcrito, razão pela qual o fiscal procedeu à autuação. Portanto, o banco deixou de prestar informações essenciais aos consumidores, haja vista que poderiam evitar transtornos desnecessários aos usuários.

Assim, considerando o objetivo almejado pelo Conselho Regulador (dar ampla divulgação sobre a ouvidoria, sua finalidade e as formas de utilização) entende-se que houve a violação do inciso I do artigo 8.º da Resolução CMN n.º 4.433/15, visto que existe obrigatoriedade de se prestar as informações ali descritas através de cartazes. Logo, subsistente é a infração.

Ademais, como se pode verificar a autuação referente ao **item 6.2** constante do auto nº 254.17 se deu por desrespeito ao direito à informação, face à ausência de indicação acerca da finalidade e forma de utilização da ouvidoria do banco.

Ora, 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, 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.

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





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

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*).

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

Aliás, o agir do infrator se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, da Lei Federal n.º 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 serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO; [...]*

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 6.2 do Formulário de Fiscalização n.º 12.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 8º, II, "a" da Resolução CMN n.º 4.433/15, do artigo 2º, VII da Lei Estadual 12.971/98, do artigo 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94, dos artigos 6º, III, IV, VI, 7º, 31, 39, VIII da Lei 8.078/90, e dos artigos 12, IX, "a" e I, 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (item 6.2) e 3 (itens 4.2 e 5.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).





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

- 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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

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 publicado em estudo socioeconômico do Dieese em [www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desemprenhoDosBancos2016.pdf](http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desemprenhoDosBancos2016.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 de 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 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 836.438,34 (oitocentos e trinta e seis mil quatrocentos e trinta e oito reais e trinta e quatro 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 26.093,15 (vinte e seis mil noventa e três reais e quinze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.
- 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. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 21.744,29 (vinte e um mil setecentos e quarenta e quatro reais e vinte e nove 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 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 32.616,44 (trinta e dois mil seiscentos e dezesseis reais e quarenta e quatro centavos).
- g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11, ficando em R\$ 43.488,58 (quarenta e três mil quatrocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e oito centavos).





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

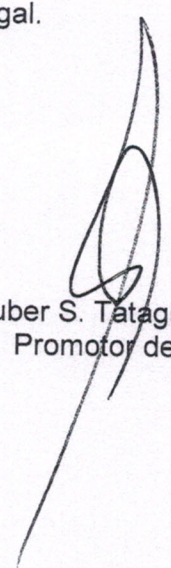
Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ R\$ 43.488,58** (quarenta e três mil quatrocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e oito centavos).

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 fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 39.139,73 (trinta e nove mil cento e trinta e nove reais e setenta e três centavos)** nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11; ou
  - 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 Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 10 de abril de 2018.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça