

Processo Administrativo – Procon nº MPMG-0450.21.000261-1

Representado: BANCO BRADESCO - Agência nº 5563

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1-DO RELATÓRIO

A Agência nº 5563 do Banco Bradesco, situada na Avenida Governador Valadares, nº 950, Bairro Centro, no Município de Nova Ponte/MG, inscrita no CNPJ nº 60.746.948/7546-13, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 19 de agosto de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, o estabelecimento bancário foi autuado pelas seguintes irregularidades:

1. Fornecedor não proporciona atendimento prioritário ao idoso, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo-lhe o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis (artigo 71, §§3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/2003 e artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/1990; e artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/1997);
2. o Fornecedor não garante o atendimento prioritário às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por criança de colo (artigo 2º, parágrafo único, da Lei Federal nº 10.048/2000 e artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/1990 e artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal nº 2.181/1997);
3. o Fornecedor não mantém, nem indica através de placa ou de outro meio de divulgação o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada (art. 3º, §4º, da Lei

Estadual nº 11.666/1994; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/1990; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal nº 2.181/1997)

4. o Fornecedor recusa ou dificulta aos clientes e usuários de seus produtos e serviços o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico (Resolução CMN nº 4.949/2021; Circular Bacen nº 3.598/2012, art. 6º; Convenção entre instituições do SFN, de 30/05/2014 Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV);
5. o fornecedor não mantém no recinto de suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor, nem placa informativa (art. 1º da Lei Federal nº 12.291/2010; art. 1º da Lei Estadual nº 14.788/2003; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei nº 8.078/1990; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal nº 2.181/1997).

Às fls. 03-16, juntaram-se o Formulário de Fiscalização nº 08 e demais documentos que o instruíram.

A Representada apresentou defesa às fls. 18-26, aduzindo que conta com exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta e informação ao público quanto à sua existência; que providenciará a cadeira de rodas; que a demora no atendimento se deu por estar em período de pandemia; que adotava medidas para evitar o contágio e propagação da doença Covid-19; que promove atendimento preferencial, havendo assentos e cartazes com a informação.

À fl. 127, juntou-se resultado financeiro da Unidade, referente ao ano de 2020.

A seguir, encaminharam-se propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e de Transação Administrativa (fls. 128-133).

A Representada recusou as propostas (fls. 150-174) e apresentou alegações finais às fls. 175-185, requerendo que não lhe fosse imputada nenhuma penalidade.

Foi realizada nova fiscalização na Agência, ocasião em que se constatou que todas as irregularidades anteriormente verificadas foram sanadas (fls. 189-191).

É o relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Da inobservância do atendimento prioritário às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por criança de colo

Consta do formulário de fiscalização nº 08/2021 que fornecedor incorreu nas infrações nº 2.1 e nº 2.2, tendo em vista que, na ocasião da fiscalização, não havia *“informações sobre o atendimento preferencial no local, apenas uma cadeira com identificação de preferencialidade do assento”*.

Em sua defesa, o Fornecedor aduziu que na unidade existe atendimento preferencial, com demarcação dos assentos, orientação dos funcionários e placas/cartazes com a informação, apresentando fotografia comprobatória (fls. 18-26).

Porém, o formulário de fiscalização não deixa dúvida de que, durante a inspeção, a prestação de serviços bancários pelo Fornecedor se deu em descompasso, notadamente, com o disposto no artigo 71, §§3º e 4º, do Estatuto do Idoso e no artigo 2º, parágrafo único, c/c artigo 1º da Lei nº10.048/2000, *verbis*:

Art. 71. É assegurada prioridade na tramitação dos processos e procedimentos e na execução dos atos e diligências judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, em qualquer instância.

[grifo nosso]

§ 3º A prioridade se estende aos processos e procedimentos na Administração Pública, empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, ao atendimento preferencial junto à Defensoria Pública da União, dos Estados e do Distrito Federal em relação aos Serviços de Assistência Judiciária.

§ 4º Para o atendimento prioritário, será garantido à pessoa idosa o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a pessoas idosas

em local visível e caracteres legíveis. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.

Além do mais, recai sobre a conduta do Fornecedor a agravante prevista pelo artigo 26, VII, do Decreto nº 2.181/1997:

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

[...]

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não; [...]

Porém, realizada nova fiscalização, verificou-se que as irregularidades efetivamente haviam sido sanadas pelo Fornecedor (fl. 189), o que, a despeito de não excluir a infração evidenciada, faz incidir a atenuante prescrita no artigo 25, III, do Dec. n.º 2.181/97.

Portanto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Fornecedor, referentes aos itens 2.1 e 2.2 do Formulário de Fiscalização nº 08/2021, com a agravante e a atenuante referenciadas.

2.2 Inexistência de caixas de atendimento convencional

Na fiscalização, constatou-se, ainda, que o Fornecedor não contava com caixas de atendimento convencional (feito por atendentes humanos) no local, apenas caixas eletrônicos.

Todavia, no formulário de fiscalização o Agente do Procon fez constar a observação de que, *“no final do mês de maio do ano de 2020, esta unidade, que era configurada como uma agência bancária comum/completa foi transformada em posto de atendimento/unidade de negócios, passando a realizar apenas atendimento negocial. Por esta razão, foram retirados os caixas humanos (atendimento convencional) e a porta giratória. Há apenas caixas eletrônicos no local. Não há demarcações para distanciamento social no piso [...]”* (fl. 14).

Logo, nota-se que se trata de Posto de Atendimento, implementado, em princípio, com observância à Resolução nº 4.072/2012, que assim dispõe:

Art. 5º O Posto de Atendimento é dependência, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel.

§ 1º Considera-se PA móvel aquele instalado em veículo automotor, embarcação ou reboque, destinado ao atendimento em uma ou mais localidades.

§ 2º O PA, quando instalado em recinto de órgão ou entidade da Administração Pública ou de empresa privada, pode prestar serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

§ 3º É facultada a instalação de PA destinado ao oferecimento de serviços de conveniência aos clientes da instituição, bem como à divulgação de produtos e serviços, sem a realização de operações ou prestação de serviços financeiros.

Art. 6º As instituições referidas no art. 1º devem informar, nos seus PAs, em local e formato visíveis ao público:

I - os serviços oferecidos no PA;

II - a localização da dependência mais próxima, para efeito da prestação dos serviços eventualmente não disponíveis naquele PA; e

III - a localização da agência subordinadora ou da sede, conforme o caso.

Assim, em se tratando de Posto de Atendimento, nos termos da referida Resolução, não há óbice a que sejam prestados apenas alguns serviços específicos, de modo que a ausência de caixa convencional, por si só, não caracteriza infração administrativa passível de sancionamento.

Portanto, julgo insubsistente a infração de nº 3.1.

2.3 Da acessibilidade – ausência de disponibilidade de cadeira de rodas

Verificou-se também que o Fornecedor não possuía cadeira de rodas no estabelecimento, nem placa indicando a sua disponibilidade, incorrendo na infração administrativa de nº 5.1.

Com efeito, a Lei nº 11.666/1994, que estabelece normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público, prevê a obrigação de manutenção de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de pessoas com deficiência e idosas, “*sendo obrigatória a indicação do local de retirada*”.

Cumprido destacar, ainda, que, para além da infração perpetrada, recai sobre a conduta do Fornecedor a agravante prevista pelo artigo 26, VII, do Decreto nº 2.181/1997:

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

[...]

VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não; [...]



Entretanto, realizada nova fiscalização (fls. 189-190), constatou-se que a irregularidade foi sanada pelo Fornecedor, o que, a despeito de não excluir a infração evidenciada, faz incidir a atenuante prescrita no artigo 25, III, do Dec. n.º 2.181/97.

Desse modo, julgo subsistente a infração de n.º 5.1, com a agravante e a atenuante explicitadas.

2.4 Da ausência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor

Finalmente, o Fornecedor foi autuado por ter incorrido em infração correspondente aos Itens n.º 6.11/6.12, que consiste na ausência de disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor aos consumidores.

Em sua defesa, o Fornecedor aduziu que disponibiliza exemplar do CDC aos usuários da unidade de negócio, havendo, inclusive, informação nesse sentido (fls. 18-21).

A esse respeito, dispõem o artigo 1º da Lei n.º 12.291/2010 e o artigo 1º da Lei Estadual n.º 14.788/2003, *verbis*:

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 1º - Os estabelecimentos comerciais situados no Estado manterão exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.

Entretanto, quando da nova fiscalização (fls. 189-190), aferiu-se que o Fornecedor efetivamente passou a disponibilizar o exemplar do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual, no que pertine à presente infração, deverá incidir a atenuante do artigo 25, III, do Dec. n.º 2.181/1997.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo Representado, referente aos itens 6.11 e 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários, com a atenuante mencionada.

3- CONCLUSÃO

Diante do exposto, evidenciou-se que o Fornecedor incorreu em infrações administrativas, sujeitando-se à sanção prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/1990.

Levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao Infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/1990.

Atento aos dizeres do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 24 e seguintes do Decreto 2.181/1997 e artigo 20 da Resolução PGJ n.º 57/2022, passo à graduação da pena administrativa.

Inicialmente, vale destacar que as infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/2022, figuram no grupo I, considerando-se, ainda, a sua gravidade, natureza e potencial ofensivo.

Verifico a inaplicabilidade da vantagem auferida como parâmetro de mensuração da multa, por entender tal cálculo de difícil e complexa estimação, razão pela qual aplico o fator 1.

Por fim, com o intuito de se mensurar a condição econômica do infrator, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 57/2022, dever-se-á considerar a receita bruta obtida pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, fornecida à fl. 127, consubstanciada em R\$3.439.739,00 (três milhões quatrocentos e trinta e nove mil setecentos e trinta e nove reais), cuja média mensal é de R\$286.644,92 (duzentos e oitenta e seis mil seiscentos e quarenta e quatro reais e noventa e dois centavos).

Com os valores acima apurados, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/2022, motivo pelo qual fixo o quantum da multa-base no valor de R\$3.306,45 (três mil trezentos e seis reais e quarenta e cinco centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do artigo 27 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

Considerando que o infrator praticou 3 (três) infrações, todas enquadradas no artigo 21, I, da Resolução PGJ n.º 57/2022, sendo, em princípio, de igual gravidade, reputarei

as infrações de nº 2.1 e de nº 5.1 como sendo mais graves no caso concreto, por nelas incidir circunstância agravante, conforme mencionado.

Com efeito, reconheço a agravante do artigo 26, VII, do Dec. nº 2.181/97, porquanto as infrações foram praticadas em detrimento de pessoas com deficiência física e idosa, devendo-se, por conseguinte, aumentar a multa pela metade, totalizando R\$4.959,57 (quatro mil novecentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e sete centavos), nos termos do artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/2022.

De igual forma, reconheço as circunstâncias atenuantes da primariedade e da adoção de providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. nº 2.181/97, art. 25, II e III), motivo pelo qual diminuo a multa em um terço, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ nº 57/2022, perfazendo-se R\$3.306,38 (três mil trezentos e seis reais e trinta e oito centavos).

Por fim, por terem sido constatadas três infrações administrativas, aumento o valor da multa no patamar de 2/3 (dois terços), na forma do artigo 20, §3º, da Resolução PGJ nº 57/2022, tornando-a definitiva em R\$6.612,76 (seis mil seiscentos e doze reais e setenta e seis centavos).

ISSO POSTO, determino:

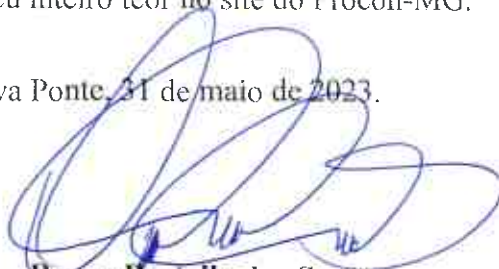
a) A intimação do Fornecedor no endereço indicado à fl. 03 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

II recolha os valores ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, (FEPDC) – nº 6.141-7, do Banco do Brasil, Agência nº 1.615-2, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 5.951,48 (cinco mil novecentos e cinquenta e um reais e quarenta e oito centavos), nos termos do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/2022;

III ou apresente recurso, nos termos do artigo 33, §1º, da Resolução PGJ nº 57/2022 e do artigo 49 do Decreto nº 2.181/97.

b) 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.

Nova Ponte, 31 de maio de 2023.



Alan Baena Bertolla dos Santos
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Março de 2023			
Infrator			
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 286.644,92
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 3.306,45
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.653,22
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 4.959,67
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2023			251,75%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2023			3,7430
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 748,59
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.228.873,75