



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

**Processo Administrativo: 0024.18.016864-3**  
**Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 1203**  
**Auto de Verificação nº 1263.18/14PJ**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 1203 do Banco Bradesco S/A, situada na Avenida do Contorno, nº 1669, Bairro Floresta, CEP 30.110-008, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60746948/1492-64, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 19/09/18, 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);*

O banco representado foi notificado através do Gerente Administrativo, Sr. Wanderson Bernardino 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/2017.

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação.

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.



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

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

Por fim, alegou que após o registro da infração descrita no item 4.1 do formulário de fiscalização nº12, a agência regularizou a situação conforme foto anexada à defesa.

Na mesma oportunidade, o representado juntou cópia do Contrato Social e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2017 (fls.25/28).

Ademais, 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. 30/31 e 32/33, o fornecedor alegou não possuir interesse em firmar tais propostas (fl.37).

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

A atuação 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.

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, biombo ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/auto-atendimento).



43  
1

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

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, 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 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*



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

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 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.





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

### 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 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 3 (item 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).

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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.25), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 4.141.112,17 (quatro milhões, cento e quarenta e um mil, cento e doze reais e dezessete centavos).

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

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 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Bradesco tem R\$1,211 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 10%, atingindo R\$ 110,5 bilhões e que foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 19 bilhões, com crescimento de 11,1%, recorde para este banco.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bradescom.com.br](http://www.bradescom.com.br), o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor Rua Goitacazes, 1202 – 4º andar – Bairro Barro Preto

30190-051 – Belo Horizonte/MG – Tel. (31) 3250-4693

[pj14consumidor@mpmg.mp.br](mailto:pj14consumidor@mpmg.mp.br)



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

Bradesco, atingiu a quantia superior a R\$ 20 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, entretanto, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$345.092,68 (trezentos e quarenta e cinco mil noventa e dois reais e sessenta e oito 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\$ 11.352,78 (onze mil trezentos e cinquenta e dois reais e setenta e oito 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 do Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo** (fato verificado pela fotografia apresentada à fl. 24) - 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\$ 9.460,65 (nove mil quatrocentos e sessenta reais e sessenta e cinco centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I, III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator é reincidente, já tendo sido fiscalizado, autuado e multado nos autos do PA 0024.15.013749-5, que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 14.190,98 (quatorze mil cento e noventa reais e noventa e oito centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 14.190,98 (quatorze mil cento e noventa reais e noventa 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:

PUBLICADO  
45  
9



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

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\$ 12.771,88 (doze mil setecentos e setenta e um reais e oitenta e oito centavos)** nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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, 03 de Dezembro de 2018.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça







Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual



## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Dezembro de 2018**

<b>Infrator</b>	Banco Bradesco – Agência 1203		
<b>Processo</b>	0024.18.016864-3		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 1263.18		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 4.141.112,17</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 345.092,68
<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\$ 11.352,78</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 5.676,39</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 17.029,17</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2018			224,63%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2018			3,4544
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 690,87</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.363.121,99</b>
Multa base			R\$ 11.352,78
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, III, Dec. 2181/97			R\$ 9.460,65
Acréscimo de 1/2 – art. 26, I, III e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 14.190,98
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 12.771,88

