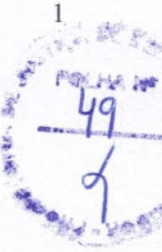




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.17.001731-3
RECLAMADO: Banco Bradesco – Agência 2522
AUTO DE VERIFICAÇÃO N. 252/17

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n° 2522 do Banco Bradesco, situada na Avenida Amazonas, n° 4554-A, bairro Nova Suissa, CEP 30.180-001, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 06.074.694/802781-53, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/04/2017, às 14:20 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1);

2 – O fornecedor não informa acerca de sua finalidade e forma de utilização da sua Ouvidoria (item 6.2)

3 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais (6.3.1);

4 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, incluindo a lista de serviços, canais de entrega, sigla de extratos, fato gerador da cobrança e valor das tarifas, nos termos da Tabela I, anexa a Resolução CMN n° 3.919/10 (6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1 e 6.8.1);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Maria Emília Afonso, identificada como Supervisora da Agência n° 2522, para apresentação de 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 referente ao ano de 2016.

Todavia, conforme certificado à fl. 29-v, o Banco Bradesco deixou o prazo transcorrer *in albis*.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 34/36 e 38/41, o Fornecedor manteve-se inerte (fl. 43-v).



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

Vieram-me os autos para decisão.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

No tocante a primeira autuação referente ao **item 5.1** restou claro nos autos, que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Em relação a autuação referente ao **item 6.2**, que consiste na 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 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

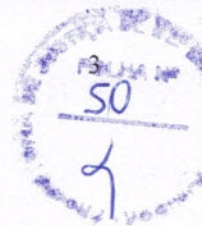
II - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

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 dos registros fotográficos realizados durante a fiscalização (fls. 16 e 17), 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



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

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 252.17 se deu por desrespeito ao direito à informação, face à ausência de indicação acerca da finalidade e forma de utilização da ouvidoria do banco.

Faz-se necessário ainda frisar que as autuações referentes aos **itens 5.1, 6.2, 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1, 6.8.1** constantes do formulário nº 12 ocorreram por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada; não informa a finalidade e a forma de utilização da Ouvidoria; bem como não mantém, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais e tabela contendo a descrição dos serviços prioritários e pacote padronizado destes serviços para pessoas naturais.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

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.



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

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último.* (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

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. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

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, "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*).



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

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento."

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

"Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 1º da Lei 12.291/10 e artigos 1º e 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, bem como as tabelas contendo os serviços prioritários e a descrição do pacote padronizado desses serviços prioritários não encontravam-se em local e formato visíveis ao público.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1, 6.2, 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1 e 6.8.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º, III e IV, art.7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, artigo 8º, II, "a" da Resolução CMN nº 4.433/15; artigo 2º, c/c artigo 15, I, art. 3º c/c art. 15, II e art. 6º c/c art. 15, III da Resolução CMN nº 3.919/10; artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4.196/13; artigo 3º da Carta Circular Bacen nº3.594/13; e dos artigos 12, IX, "a" e 13, 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 no grupo 1 (itens 5.1, 6.2, 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1, 6.8.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



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

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/desempenhoDosBancos2016.pdf, 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\$ 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\$ 9.364,38 (nove mil, trezentos e sessenta e quatro reais e trinta 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 as circunstâncias agravantes previstas nos incisos IV, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o Representado deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos, 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\$ 14.046,58 (quatorze mil quarenta e seis reais e cinquenta e oito centavos).

f) 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\$ 18.728,77 (dezoito mil, setecentos e vinte e oito reais e setenta e sete centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 18.728,77 (dezoito mil, setecentos e vinte e oito reais e setenta e sete centavos).

ISSO POSTO, determino:



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

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\$ 16.855,89 (dezesesse mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e oitenta e nove centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

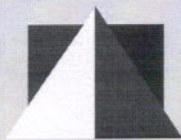
b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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, 09 de Julho 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

Julho de 2018

Infrator	Banco Bradesco		
Processo	0024.17.001731-3		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 10.037.260,06
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 836.438,34
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
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\$ 9.364,38
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 4.682,19
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 14.046,58
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 685,32
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.279.802,96
Multa base			R\$ 9.364,38
Acréscimo de ½ – art. 26, IV, VI, VII do Decreto 2.181/97			R\$ 14.046,58
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 18.728,77
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 16.855,89

