

**Processo Administrativo n.º 0527.22.000063-4**

**Reclamado: Banco Bradesco S/A**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

Trata-se de processo administrativo instaurado com base em fiscalização de agentes do PROCON/MG, em face do BANCO BRADESCO S/A, que detectou as seguintes irregularidades:

- 1) o fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso;
- 2) o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, qual conste o número de ordem de chegada, a data e hora exata de retirada da senha;
- 3) o estabelecimento comercial não afixa, nas dependências da empresa, placa ou cartaz com nome, endereço e o telefone dos órgãos públicos de Defesa do Consumidor;
- 4) o fornecedor não mantém, em suas dependências, cartaz informativo informando sobre a proibição de uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (agências, postos de serviços, quiosques dos caixas eletrônicos);
- 5) o estabelecimento não proporciona atendimento prioritário ao idoso com sessenta ou mais anos de idade, aos idosos com oitenta ou mais anos de idade, aos demais idosos, às pessoas com deficiência, às gestantes, lactantes, às pessoas com criança de colo e aos obesos.

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Jailson Barbosa de Sousa, 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 último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 11/16), acompanhada pelos documentos de fls. 17/21.



Em sua defesa, o representado alegou que Estados e Municípios não possuem competência para legislar sobre sistema financeiro. Nesse sentido, asseverou caber exclusivamente à União a estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o seu funcionamento e atendimento ao público.

Além disso, aduziu que o auto de infração vai de encontro aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ao final, requer o arquivamento do auto de infração.

Em fls. 28/33 juntou-se demonstrativo de resultado do ano de 2020 e cópia do contrato social.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, o fornecedor ficou-se inerte (fls. 36/48).

É o necessário relatório.

## **2 – Fundamentação**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração n.º 114/2022**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/19.

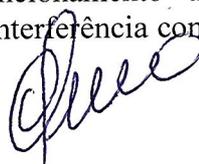
A defesa apresentada pela empresa autuada não se sustenta.

A alegação do Representado de que a legislação Estadual e Municipal estaria a invadir a competência legislativa da União deve ser rejeitada.

Isso porque, veiculando a matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor em estabelecimentos bancários, a competência do Estado para legislar sobre o assunto encontra-se amparada pelo art. 24 da CR/88.

A propósito, 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:

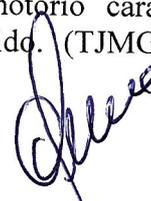
ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade



financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja argüição 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, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA. - A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários. - Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador. - Recurso não provido. (TJMG -



Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Destaque nosso).

Portanto, a Lei Estadual n.º 12.971/98 é constitucional, eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras.

O egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em julgado recente, decidiu pela constitucionalidade da Lei n.º 12.971/98:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - IMPROCEDÊNCIA - MULTA APLICADA PELO PROCON ESTADUAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - IRREGULARIDADES - LEI ESTADUAL Nº 12.971/98 - CONSTITUCIONALIDADE - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - VALIDADE - PRESUNÇÃO DE CERTEZA E LIQUIDEZ DA CDA NÃO INFIRMADA PELO EMBARGANTE - ÔNUS DA PROVA - VALOR DA MULTA - MANUTENÇÃO - SENTENÇA MANTIDA. 1. Inexiste a alegada inconstitucionalidade da legislação estadual mencionada, porquanto os estados tem competência legislativa para dispor sobre regras de comodidade e segurança ao atendimento dos usuários das instituições bancárias, como a instalação de cabines individuais e divisórias (artigo 24, V, VIII e §2º DA CR/88), na esteira dos precedentes dos Tribunais Superiores. 2. Deixando o recorrente de produzir prova hábil à desconstituição da presunção da liquidez e certeza da certidão de dívida ativa, a teor do artigo 204 do CTN e do artigo 3º da LEF, ônus que lhe incumbia (artigo 373, I do CPC), deve ser mantida a sentença de improcedência dos embargos, não se aferindo a nulidade da CDA, tampouco que a multa aplicada esteja em dissonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 3. Recurso não provido. (TJMG – Apelação Cível 1.0000.21.046920-1, Relatora Desembargadora Teresa Cristina da Cunha Peixoto, 8ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 29/04/2021, Data de Publicação: DJe 03/05/2021 - Destaque nosso)

Acerca da Lei Estadual n.º 11.666/94 que trata da acessibilidade das pessoas com deficiência aos edifícios de uso público em geral, tal foi editada com fundamento no artigo 227 da Constituição Federal, não se direcionando exclusivamente a estabelecimentos bancários.

Contrariando o alegado pelo Infrator, depreende-se que referida legislação não interfere em nada na atividade bancária, que se encontra inserida no capítulo IV, o

qual versa “DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL” (artigo .192, CR/88). Assim, não há como acatar a tese de que se trata de matéria cuja competência para legislar seria exclusiva da União.

Destaco que a política de inclusão social das pessoas portadoras de deficiência física ou de mobilidade reduzida encontra-se inserida na Constituição Federal, no capítulo VII, que trata “DA FAMÍLIA, DA CRIANÇA, DO ADOLESCENTE E DO IDOSO” e adota a acessibilidade a prédios públicos como um dos pilares, sendo reconhecida a sua importância de maneira expressa na Carta Magna. Com efeito, assim dispõe o artigo 227 do ordenamento jurídico maior:

Art. 227 - É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-lo a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. § 1º - O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança e do adolescente, admitida a participação de entidades não governamentais e obedecendo aos seguintes preceitos: I - . (omissis). II - criação de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como integração social do adolescente portador de deficiência, mediante treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos. § 2º - A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir o acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência. (destacou-se).

Ainda, o título X, que trata “DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUCIONAIS GERAIS”, assim determina

Art. 244 - A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no artigo 227, § 2º.

Aliás, com relação à cadeira de rodas, 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 n.º 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). Destaque nosso.

Desta feita, também não prospera a tese de inconstitucionalidade da Lei Estadual 11.666/94.

A propósito, a alegada ausência de razoabilidade proporcionalidade também não merece prosperar.

Da análise do auto de infração de fls. 07/08, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Dessa forma, estando inadimplente o fornecedor com seus deveres para o consumidor, não há em se falar em falta de razoabilidade o fato de ter sido autuado.

No tocante à **primeira autuação** relativa ao **item 3 do Formulário de Fiscalização nº 2, Auto 114/2022**, verificou-se que o fornecedor não mantinha em seu estabelecimento cadeira de rodas ou veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso.

Nesse sentido, há previsão expressa na Lei Estadual nº 11.666/94, que 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, estabelecendo normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público.

Vejam os:

Art. 1º. As disposições de ordem técnica constantes nesta Lei e as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre a adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente serão adotadas nos edifícios de uso público para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física às suas dependências. (Caput com redação dada pelo art. 1º da Lei estadual nº 15.688, de 20.07.2005).

§ 1º. Considera-se edifício de uso público todo aquele que abriga atividades que se caracterizam por atendimento ao público.

§ 2º. Devem situar-se, preferencialmente no andar térreo dos edifícios de uso público, as dependências em que ocorra maior fluxo de pessoas.

O art. 32 da referida Lei, com redação conferida pela Lei estadual nº 14.924, de 2003, e que acrescentou os §§ 42 e 52 ao referido artigo, dispõe sobre a obrigatoriedade de colocação de cadeiras de rodas para uso gratuito das pessoas portadoras de deficiência física e para o idoso, bem como a obrigatoriedade da indicação do local onde será encontrada.

Ademais, se ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

**Logo, julgo subsistente a infração supracitada.**

A segunda autuação relativa ao item 3 do Formulário de Fiscalização nº 2, Auto 114/2022, é devido ao fato de o fornecedor não entregar ao cliente senha de atendimento, na qual conste o número de ordem de chegada, a data e hora exata de retirada da senha;

Desta feita, constatou violação às normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, nos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e no artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

Além do descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.



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

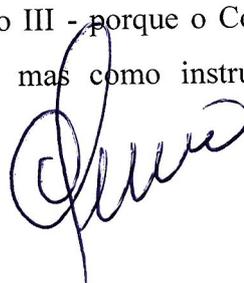
O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante 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 corresponsivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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).

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.

Nesse sentido, diante da série de dispositivos normativos violados, não há embasamento no argumento alegado pelo representado.

**Logo, julgo subsistente a infração supracitada.**

A terceira autuação relativa ao item 3 do Formulário de Fiscalização nº 2, Auto 114/2022, decorreu de o estabelecimento comercial não afixar, nas dependências da empresa, placa ou cartaz com nome, endereço e o telefone dos órgãos públicos de Defesa do Consumidor;

Dispõe a Lei Estadual nº 11.823 de 1995 o seguinte:

*Art. 1º Fica o fornecedor de produtos e serviços no Estado de Minas Gerais obrigado a afixar, nas dependências de seu estabelecimento, em local visível, os nomes, os endereços e os telefones dos órgãos públicos de defesa do consumidor.*

*§ 1º Considera-se fornecedor, para os efeitos desta Lei, aquele assim definido na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.*



*§ 2º Nas localidades em que não houver órgão específico de defesa do consumidor, fica o fornecedor obrigado a afixar, para fins do disposto no caput deste artigo, o endereço e o telefone da Promotoria de Justiça da comarca em que se encontre a sede de seu estabelecimento.*

*Art. 2º O descumprimento do disposto no artigo anterior sujeita o infrator às penalidades previstas no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.*

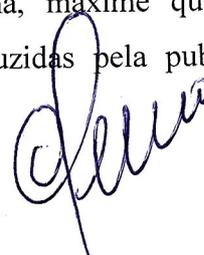
A norma foi ordenada de forma que o consumidor possa consultar o Código de Defesa do Consumidor com facilidade, garantindo assim que seja atendido o direito à informação clara e ostensiva.

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.



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.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 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*).

No caso presente, não havia no local informações de telefone/nome de contato dos órgãos públicos de defesa do consumidor.

**Logo, julgo subsistente a infração supracitada.**

A quarta autuação relativa ao item 3 do Formulário de Fiscalização nº 2, Auto 114/2022, decorre do fato de o fornecedor não manter, em suas dependências, cartaz informativo informando sobre a proibição de uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (agências, postos de serviços, quiosques dos caixas eletrônicos).

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, que é proibido o uso de telefone móvel nas dependências do local.

**Logo, julgo subsistente a infração supracitada.**

Por fim, a quarta autuação relativa ao item 3 do Formulário de Fiscalização nº 2, Auto 114/2022, se deu em razão de o estabelecimento não proporcionar atendimento prioritário para idosos, gestantes e deficientes. Verificou-se que o fornecedor não cumpre com a legislação vigente, contrariando o art. 71 da Lei Federal nº. 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário as pessoas idosas, em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação as instituições financeiras. Ademais, o §4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a pessoas idosas, em local visível e com caracteres legíveis.

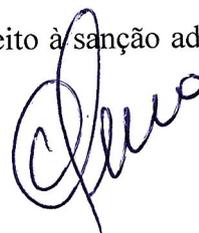
Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os caixas, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor.

A simples alegação de que o fornecedor cumpre com os atendimentos prioritários sem demonstrar de fato, não é suficiente para elidir a constatação feita por agentes fiscais no desempenho da função, dotados de fé pública.

**Logo, julgo subsistente a infração supracitada.**

### **3 – Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94; art. 2º da Lei Estadual 14.235/2002; arts. 1º e 2º da Lei Estadual 11.823/95; art. 1º e 3º – A da Lei Estadual 12.971/98 e art. 1º e 2º parágrafo único da Lei 10.048/00, 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. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, aplico o fator de pontuação 3.

b) Dada a ausência de apuração/auferimento de vantagem, aplico o fato 1.

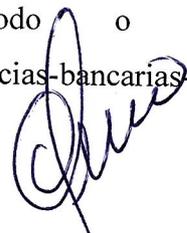
c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado à fl. 28, R\$ 2.736.972,00 (dois milhões, setecentos e trinta e seis mil e novecentos e setenta e dois reais) revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o fornecedor apresenta lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, estando entre os cinco maiores bancos nacionais.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco Bradesco em 2021, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://www.bradescom.com.br/informacoesao-mercado/relatorios-e-planilhas/relatorios/> no valor *de R\$ 119.550.564.000,00 (cento e dezenove bilhões, quinhentos e cinquenta milhões, quinhentos sessenta e quatro mil reais)*.

Considerando que o infrator possui 2.947 (duas mil novecentos e quarenta e sete) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, (<https://www.poder360.com.br/economia/brasil-perde-2-351-agencias-bancarias>)



napandemia/) **arbitro o valor em R\$ 40.566.869,36 (quarenta milhões quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e sessenta e nove mil e trinta e seis centavos), por agência.**

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de **R\$ 40.566.869,36 (quarenta milhões quinhentos e sessenta e seis mil, oitocentos e sessenta e nove mil e trinta e seis centavos)**, o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Feito isso, o valor apurado para a multa-base é de **R\$ 106.417,17 (cento e seis mil, quatrocentos e dezessete reais e dezessete centavos).**

Em relação às atenuantes<sup>1</sup>, no caso concreto tem-se a redução<sup>2</sup>, de 50% (cinquenta por cento) da multa baseada na primariedade, conforme elencada no artigo 25, II, do Decreto Federal nº 2181/97.

Ao analisar as agravantes<sup>3</sup>, verifica-se o aumento da multa em 1/6, com fulcro no artigo 26, VII, do Decreto Federal nº 2.181/97, haja vista a prática infrativa ocorrida em detrimento de idoso ou pessoa com deficiência.

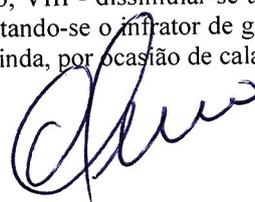
Houve concurso de infrações, sendo quatro pertencentes ao grupo III, e outra ao grupo I. Logo, deve-se considerar o aumento de 2/3 da multa, nos termos do art. 20, §3º, da Resolução PGJ N° 14/19.

**Assim, o valor final da multa é de R\$ 103.461,14 (cento e três mil, quatrocentos e sessenta e um real e quatorze centavos).**

<sup>1</sup>Decreto Federal nº 2181/97. Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes: I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato; II - ser o infrator primário; III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo. A partir de 7 de abril de 2023, as atenuantes e agravantes constarão do art. 29, da Res. PGJ nº 57/2022.

<sup>2</sup>Verificada a atenuante da primariedade, reduzir a multa-base pela metade. Se não constatada a primariedade, para as demais atenuantes sugerimos reduzir 1/6 do valor da multa-base para cada uma que for identificada no caso concreto (art. 29, da Res. PGJ 14/19)

<sup>3</sup>Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes: I - ser o infrator reincidente; II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas; III - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor; IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências; V - ter o infrator agido com dolo; VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo; 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, interdidadas ou não; VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade; IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade



**ISSO POSTO, determino:**

✓1) a intimação do Representado, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha o valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **RS 103.461,14 (cento e três mil, quatrocentos e sessenta e um real e quatorze centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19 por meio do pagamento de **boleto bancário** (que será expedido após concordância apresentada de forma escrita pela instituição bancária acerca dos termos da presente decisão); 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 da lei.

Prados, 21 de novembro de 2023.

  
**Antônio Pedro da Silva Melo**  
*Promotor de Justiça*