



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

Processo Administrativo nº 0024.18.014473-5
Reclamado: Banco Bradesco – Agência 2938
Auto de Infração nº 1175.18

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 2938 do Banco Bradesco, situada na Avenida Dr. Cristiano Guimarães, nº 1691, lojas 8 e 9, bairro Planalto, CEP 31.720-300, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/5837-03, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 13/08/2018, às 14:50 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 a seguinte irregularidade:

1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sr. Daniel Ferreira de Paiva, identificada como Gerente Administrativo, 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 2017.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado à autuação (fls.21/23), acompanhada dos documentos de fls.24/41.

Em sua defesa o infrator alegou que a Leis Estaduais e Municipais, ao disporem sobre a forma de atendimento ao público, interferem no funcionamento das instituições financeiras, invadindo a competência legislativa privativa da União Federal, estabelecida nos artigos 48, XIII e 192 da Constituição Federal.

Ressaltou ainda que o cliente sempre é orientado quanto às opções para realização dos seus serviços, inclusive, sobre a possibilidade de efetuar pagamentos nos caixas eletrônicos, no intuito de diminuir o tempo de espera na fila.

Ademais, argumentou que a opção de permanecer na fila foi do cliente/auditor.

Por fim, o representado solicitou dilação de prazo para apresentar o Demonstrativo de Resultado do último exercício financeiro, o que lhe foi concedido.

Entretanto, a agência do Banco Bradesco não procedeu a juntada do referido documento aos autos, conforme se verifica na certidão de fl.45.



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

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (fl.46), o fornecedor apesar de devidamente notificado do Ofício nº 5442/2018/Finanças (fl.49), manteve-se inerte, conforme certidão de fls.50.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração nº 1175.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante à primeira autuação (**item 1.1** do Formulário de Fiscalização), insta primeiramente salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais*



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

prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame."

Contudo, sustentou o representado que a Lei Estadual n.º14.235/2002 seria inconstitucional, porquanto a competência para legislar sobre matéria atinente à atividade financeira pertenceria privativamente à União.

Os preceitos constitucionais invocados pelo Banco Bradesco não se aplicam à espécie e nem o beneficiam. O artigo 48, XIII, da CF confere competência ao Congresso Nacional para dispor sobre as instituições financeiras e suas operações. O artigo 192, IV, da CF, por seu turno, estabelece que o sistema financeiro será regulado por lei complementar, que disporá, inclusive, sobre a organização, o funcionamento e as atribuições das instituições financeiras públicas ou privadas.

Ora, esses dois preceitos, evidentemente, não obstam a competência estadual em assuntos de interesse local, como o tratado nos autos. Estabelecem competência para a estrutura do sistema financeiro, destinado a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade. Por outro lado, a competência fiscalizadora do Banco Central em nada colide com a competência municipal de igual natureza, quando esta se limita a disciplinar assunto de interesse local relativo à adequação de estabelecimentos bancários para melhor prestação de serviços à coletividade.

Assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002, ao estabelecer um limite ao tempo de espera em fila dos usuários dos serviços prestados pelas agências bancárias do Estado de Minas Gerais não usurpou a competência exclusiva da União nem as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil. Estabeleceu apenas normas que dizem respeito à adequação dos estabelecimentos bancários para melhor prestação de serviços à coletividade.

Ademais, estando o "tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário" intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.



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

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 1175.18, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Ana Lúcia Lopes Santos (MAMP 3026) anexaram a senha retirada às 14:53 horas com início de atendimento pelo caixa às 15:42 horas, conforme se verifica à fl.16 dos autos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** dos Autos de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII 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 1.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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.

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 em 2017 publicado em estudo socioeconômico extraído do [site www.bradescori.com.br](http://www.bradescori.com.br) no valor de R\$44.120.832.000,00 (quarenta e quatro bilhões, cento e vinte milhões, oitocentos e trinta e dois mil reais). Considerando que o infrator possui 4.749 (quatro mil setecentos e quarenta e nove) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$9.290.552,11 (nove milhões, duzentos e noventa mil quinhentos e cinquenta e dois reais e onze 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 1000.



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

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.bradesco.com.br, o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco 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, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 774.212,68 (setecentos e setenta e quatro mil duzentos e doze 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\$ 24.226,38 (vinte e quatro mil, duzentos e vinte e seis 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 a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), 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\$ 20.188,65 (vinte mil, cento e oitenta e oito reais e sessenta e cinco centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 30.282,98 (trinta mil, duzentos e oitenta e dois reais e noventa 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\$ 30.282,98** (trinta mil, duzentos e oitenta e dois 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:

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\$27.254,68 (vinte e sete mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e sessenta 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.

Assinatura manuscrita em tinta preta, com traços fluidos e característicos, sobreposta ao nome e cargo do signatário.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 26 de Fevereiro de 2019.



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

Fevereiro de 2019

Infrator	Banco Bradesco – Agência 2938		
Processo	0024.18.014473-5		
Motivo	Auto de Infração nº 1175.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 9.290.552,11
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 774.212,68
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	3
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\$ 24.226,38
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 12.113,19
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 36.339,57
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 693,07
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.396.002,68
Multa base			R\$ 24.226,38
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 20.188,65
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 30.282,98
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 27.254,68

