

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo: 0123.22.000646-4

Reclamado: Banco do Bradesco, agência 0860 – CNPJ n.º 60.746.948/1077-74

1. Relatório

Trata-se Procedimento Administrativo – PROCON, instaurado em razão do Auto de Verificação de Prestação de Serviços, em que agentes do Procon, durante ato fiscalizatório ordinário em instituições bancárias, verificaram que a agência 0860 do Banco do Bradesco, CNPJ n.º 60.746.948/1077-74, localizado na Praça do Povo, nº 83, centro, Município de Capelinha, Minas Gerais, CEP 39.680-000, não tinha a disposição dos usuários dos serviços bancários cabines individuais nos caixas de atendimento ao público para se garantir a privacidade do cliente.

O ato infrativo violou diversos dispositivos legais do sistema normativo de proteção em relação às relações consumeristas, quais sejam, art. 2º, inc. VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98 e art. 6, VI, art. 7, e art. 39, inc. VIII, todos da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, inc. IX, alínea “a”, do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Em comprovação das infrações às normas de proteção a direitos dos consumidores praticados pela autuada, foram captadas imagens fotográficas dos locais de atendimento, às fls. 21/24.

A autuada apresentou defesa administrativa às fls. 28/42, na qual argumentou a inocorrência da infração e requereu o arquivamento do processo administrativo.

Juntado o demonstrativo do resultado financeiro da referida agência em 2021, à fl. 44, foi oferecido termo de transação administrativa à fl. 58.

Sem possuir interesse em firmar termo de transação administrativa, a autuada apresentou alegações finais às fls. 68/80.

É o relatório. Passo à decisão.



2. Fundamentação

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo § 3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi ofertado termo de transação administrativa, que não foi aceito pela autuada.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ n.º 14/19.

Desse modo, analisando o mérito demanda, em sede de defesa, a autuada alegou que sempre despendeu grande preocupação com a qualidade do atendimento prestado aos seus clientes e usuários, e que embora tenha se instaurado o presente feito, não restou demonstrada a ocorrência de qualquer prejuízo aos clientes.

Por fim, apresentou o demonstrativo do resultado financeiro da referida agência referente ao ano de 2021, à fl. 44.

Pois bem. A presente autuação se deu em razão da não observância do disposto no art. 2º, inc. VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98, que prevê:

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;

No caso, a infração à norma de proteção a direito do consumidor praticado pela autuada, foi captada por imagens fotográficas dos locais de

atendimento, como consta às fls. 21/24.

Sabe-se que tal previsão legal ocorre em razão de medidas de segurança preventivas garantidas aos consumidores, uma vez que a atividade bancária, por envolver a movimentação de dinheiro, é frequentemente alvo de atos criminosos.

Além de ser uma questão de ordem pública e interesse social, implica responsabilidade objetiva das instituições financeiras, pois nesses casos, é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à atividade bancária.

Assim, com intuito de se evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e proporcionar maior privacidade e segurança aos usuários do serviço, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como a presença de divisórias, biombo ou estruturas similares, nos locais em que haja a movimentação de dinheiro.

Deste modo, conforme constatado pelos fiscais do PROCON/MG, em fiscalização, a ausência de divisórias da cabine permitia a visualização da movimentação do caixa, inclusive de dinheiro, retirando a privacidade e a individualidade do atendimento, que poderia ser presenciado pelas pessoas que se encontravam no recinto.

Ante todo o exposto, conclui-se que houve a prática da conduta abusiva violadora de direitos do consumidor.

3. Conclusão

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor da fornecedora reclamada, por violação ao disposto no art. 6, VI, art. 7, e art. 39, inc. VIII, todos da Lei Federal n.º 8.078/90; e art. 12, inc. IX, alínea "a", do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Dentre as possíveis sanções administrativas, a reprimenda consistente na cominação de **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inc. I, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Considerando a natureza da infração, a condição econômica do infrator, aplico a pena de multa na forma preconizada pelos artigos 56 e 57 da Lei Federal n.º 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97, bem como

pelo artigo 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

A infração cometida, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3 em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item 1), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Ante a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, aplico o fator 1 (art. 28, § 3º, Resol. n.º 14/19).

Determinada a juntada do faturamento da empresa reclamada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao fato abusivo noticiado, foi acostada aos autos a planilha de fl. 44, da qual se depreende que se trata de empresa de médio porte, já que o faturamento bruto no ano de 2021 foi na ordem de R\$ 6.804.794,84 (seis milhões, oitocentos e quatro mil, setecentos e noventa e quatro reais e oitenta e quatro centavos), conforme art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006 e art. 28 §1º Resol. n.º 14/19.

Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19 e fixo o quantum da pena-base no valor mínimo de R\$ 18.011,99 (dezoito mil, onze reais e noventa e nove centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Reconheço a circunstância atenuante prevista no inciso II do art. 25 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — ser o infrator primário — pelo que diminuo a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 15.010,00 (quinze mil e dez reais);

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — a prática infrativa trazer consequências danosas à segurança do consumidor e ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo — pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum* de R\$ 20.013,33 (vinte mil, treze reais e trinta e três centavos);

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 20.013,33 (vinte mil, treze reais e trinta e três centavos)**;

Assim, **DETERMINO**:



1) a intimação do infrator, por seus procuradores, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada, isto é, o valor de R\$ 18.011,99 (dezoito mil, onze reais e noventa e nove centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; **OU**

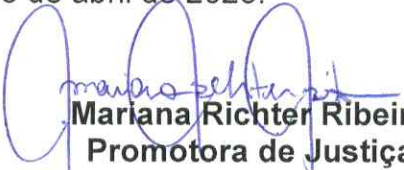
b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º, e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ n.º 14/19;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada — que, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Capelinha, 3 de abril de 2023.


Mariana Richter Ribeiro
Promotora de Justiça