

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

Processo Administrativo nº MPMG-0330.21.000049/4

Reclamado: Banco Bradesco S/A

Vistos, etc.

*Cliente - 17/3/2022.*  
*Thalanna Iris Rodrigues*  
*143.266*

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 interior do estabelecimento comercial cadeira de rodas que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso; 2) não mantém em local visível e de fácil leitura a afixação de placa ou cartaz indicando que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (ID 2415358 – págs.02/14)

O autuado foi notificado para apresentar defesa, no PROCON, na pessoa de se sua representante legal, fazendo-o, tempestivamente (págs.16/18).

Foi proposto ao autuado a assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (ID 2451803) e Transação Administrativa (ID 2451761).

Ambas as propostas foram recusadas, mesmo com a possibilidade de redução da multa, nos termos do art.13, § 1º, da Resolução 14/19 PGJ (ID 2451870).

O autuado apresentou alegações finais (ID2464088).

É o relatório do essencial.

Decido.

Fiscalização realizada por agentes do PROCON/MG, no dia 21/09/2021, constatou que nas dependências do Posto de Atendimento do Banco Bradesco S/A, situado na Rua Angelina Ferroni nº 40, centro, Itamonte/MG, não há cadeira de rodas que possibilitasse a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, e também não mantém em local visível e de fácil leitura a afixação de placa ou cartaz indicando que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, conforme respostas aos questionários 5.1 e 6.12, respectivamente, do Formulário de Fiscalização nº 12, Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço nº 5123.

Notificada da instauração do presente Processo Administrativo, a empresa autuada defendeu-se tempestivamente, alegando que o local da fiscalização se trata de um Posto de Atendimento e não de uma agência comum, possuindo, portanto, características e finalidades específicas e diversas de uma agência bancária tradicional.

Alegou também que a Lei Estadual nº 11.666/1994, que regulamenta as regras de acessibilidade, não obriga os estabelecimentos a possuírem cadeiras de rodas.

Quanto ao Código de Defesa do Consumidor, argumentou que todos os Postos de Atendimento e Agências possuem um ou mais exemplares.

Inicialmente é pertinente esclarecer que a proteção do consumidor contemplada na Lei Federal 8078/90 dá-se em três esferas distintas: administrativa, penal e cível.

Para regulamentar a proteção administrativa do consumidor foi editado o Decreto Federal nº 2.181/97. Neste sentido, organizou-se o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto na lei consumerista e descreveram os seus membros como sendo a Secretaria de Direito Econômico, os Órgãos Públicos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais de Defesa do Consumidor bem como as entidades civis de defesa do consumidor.

No caso presente, o objeto do processo administrativo é: 1) a ausência, no interior do estabelecimento fornecedor de cadeira de rodas que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso; 2) ausência, em local visível e de fácil leitura de placa ou cartaz indicando que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

A defesa apresentada pela empresa autuada não se sustenta.

Com efeito, em relação à obrigatoriedade de manter cadeira de rodas no interior do estabelecimento a disposição de pessoa portadora de deficiência e de idoso, ao contrário do alegado pelo autuado, há previsão expressa nesse sentido 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.

Vejamos:

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. 3º da referida Lei, com redação conferida pela Lei estadual nº 14.924, de 2003, e que acrescentou os §§ 4º e 5º 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, dispõe, *verbis*:

Art. 3º. Para efeito desta lei, são considerados acessíveis os seguintes espaços ou elementos construtivos que satisfaçam as condições especificadas: [...]

§ 4º. Nos edifícios de que trata esta Lei, será mantida, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo obrigatória a indicação do local de sua retirada. (Parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Lei estadual nº 14.924, de 19.12.2003).

§ 5º. A inobservância do disposto neste artigo sujeita o infrator a multa diária no valor de até 2.000 UFEMGs (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais), aplicada na forma do regulamento, respeitado o devido processo administrativo. (Parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Lei estadual nº 14.924, de 19.12.2003).

De observar-se que em seu art. 4º a referida lei dispõe que esta determinação não prejudicará legislação complementar específica, conforme se vê:

Art. 4º. As determinações constantes nesta lei não prejudicam legislação complementar específica sobre condicionantes a serem observados nas edificações.

Dispõe, também, o art. 2º da Lei estadual nº 14.924/03 que o Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de sessenta dias contados da data de sua publicação.

A regulamentação veio com o Decreto estadual nº 43.926, de 2004, que, por sua vez, assim dispôs sobre a criação para o acesso aos edifícios de uso público de pessoas portadoras de deficiência física e aquelas com mobilidade reduzida:

Art. 1º. Fica instituído o Programa Acessibilidade Minas, com o objetivo de criar condições para o acesso, liberdade de trânsito e circulação, com segurança, de pessoas portadoras de deficiência física, bem como pessoas com mobilidade reduzida, a edifícios de uso público.

§ 1º. Será objeto do Programa Acessibilidade Minas todo prédio de propriedade do Estado que abriga atividades que se caracterizam por atendimento ao público.

§ 2º. Nos prédios tombados pelo Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico de Minas Gerais - IEPHA/MG, serão admitidos, caso as medidas previstas no caput impliquem prejuízo arquitetônico do ponto de vista histórico, acessos laterais ou secundários, desde que atendam às disposições deste decreto.

Art. 2º. As dependências em que ocorram maior fluxo de pessoas devem se situar preferencialmente no andar térreo dos edifícios de uso público.

Art. 3º - A coordenação do Programa Acessibilidade Minas fica a cargo da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Esportes - SEDESE, a qual compete conduzir o planejamento e a organização dos trabalhos no âmbito do Programa, bem como a definição prioritária de edifícios de uso público, enquadráveis nas primeiras etapas do Programa.

Art. 4º. As despesas decorrentes do Programa Acessibilidade Minas serão realizadas pela Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas - SETOP, a qual compete a previsão orçamentária para a consecução dos fins a que este Decreto se destina.

Art. 5º. Compete ao Departamento de Obras Públicas do Estado de Minas Gerais - DEOP/MG, a execução do Programa, sendo observados os critérios de acessibilidade definidos pelo art. 3º da Lei n.º 11.666, de 9 de dezembro de 1994, sem prejuízo aos parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, competindo-lhe ainda:

I - execução dos projetos de arquitetura e engenharia, ou sua aprovação quando estes forem executados por empresa contratada;

II - contratação de empresas habilitadas à execução física dos projetos;

III - fiscalização das obras, segundo parâmetros preestabelecidos.

Art. 6º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

O eg.Tribunal de Justiça de Minas Gerais vem decidindo que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art.3º da lei Estadual nº 11.666/94, conforme se vê dos seguintes julgados:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS DO DEVEDOR. AÇÃO DE EXECUÇÃO FISCAL. CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA. CONSTITUIÇÃO VÁLIDA DO TÍTULO. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. LEIS ESTADUAIS Nº 11.688, DE 1994 E 12.971, DE 1998. INFRAÇÃO. MULTA ADMINISTRATIVA. SANÇÃO DEVIDA. VALOR CORRETO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO CORRETO. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A certidão da dívida ativa goza da presunção de certeza, liquidez e exigibilidade. Ausentes os defeitos formais alegados, subsiste a presunção.

2. As Leis estaduais nº 11.688, de 1994 e 12.971, de 1998, regulam o atendimento bancário no Estado e determinam a instalação de divisórias entre os caixas e disponibilização de cadeiras de rodas para idosos e deficientes físicos.

3. A falta de cumprimento das obrigações implica na aplicação da multa respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido.

4. Devem ser confirmados os honorários advocatícios corretamente arbitrados.

5. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.17.063279-8/001, Relator(a): Des.(a) Caetano Levi Lopes , 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 03/04/2018, publicação da súmula em 05/04/2018)

EMENTA: APELAÇÃO. CÍVEL. EMBARGOS DO DEVEDOR. EXECUÇÃO FISCAL. CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA. REQUISITOS PRESENTES. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. LEI ESTADUAL Nº 11.666, DE 1994. CADEIRA DE RODAS PARA DEFICIENTE FÍSICO E IDOSO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA ESTADUAL. INOBSERVÂNCIA DA OBRIGAÇÃO. MULTA ADMINISTRATIVA. SANÇÃO DEVIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. É válida a certidão de dívida ativa que contém os requisitos formais exigidos pela norma jurídica legal tributária.
2. A Lei nº 11.666, de 1994, do Estado de Minas Gerais, que obriga disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos em local de acesso ao público, inclusive instituições bancárias, não invade a competência de legislativa da União em matéria financeira.
3. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. Apesar disso, a norma foi regulamentada pelo Decreto estadual nº. 43.926, de 2004.
4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.11.006714-7/001, Relator(a): Des.(a) Caetano Levi Lopes , 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/02/2014, publicação da súmula em 24/02/2014)

E nem se diga que a Lei Estadual nº 11.666/94, ao estabelecer que as agências bancárias do Estado de Minas Gerais devem manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso invadiu matéria de competência exclusiva da União nem as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil, vez que apenas estabeleceu normas para facilitar o acesso dessas pessoas aos edifícios de uso público, aí incluídas as agências e postos bancários, normas essas relacionadas, portanto, com a proteção do consumidor.

Nesse sentido:

EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido.

1. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de

estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira. Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção.

2. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos.

3. O não cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido.

4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.588944-0/001, Relator(a): Des.(a) Caetano Levi Lopes , 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 21/08/2012, publicação da súmula em 31/08/2012).

De acordo com a referida Lei, é devida a disponibilidade aos portadores de deficiência e aos idosos clientes do sistema bancário a cadeira de rodas para facilitar o acesso às agências e postos de serviços bancários, de modo que o autuado tem obrigação de disponibilizar aos usuários os mencionados acessórios.

Portanto, não procede a alegada inaplicabilidade da lei em questão.

No que concerne a ausência, em local visível e de fácil leitura a afixação de placa ou cartaz indicando que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, de igual forma, não prospera a alegação do autuado no sentido de que todos os Postos de Atendimento e Agências possuem um ou mais exemplares.

Isso porque, por ocasião da fiscalização, nenhum exemplar foi encontrado no estabelecimento.

Dispõe a Lei Federal nº 12.291/10 o seguinte:

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

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.



No caso presente, repita-se, não havia no local fiscalizado nenhum exemplar do CDC à disposição do consumidor, e por tal razão também não prospera a defesa do atuado.

Ficou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas previstas na Lei Estadual nº 11.666/94 e na Lei Federal nº 12.291/10, estando, assim, sujeito à sanção administrativa prevista no art.56, inciso I da Lei nº 8.078/90 e art.2º, inciso I da Lei nº 12.291/10.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme art. 56 da Lei nº 8.078/90.

Atento ao disposto no art.57 do CDC e arts.24 e segs. do Decreto nº 2.181/97, art.2º, inc.I da Lei nº 12.291/10 e art.20 da Resolução PGJ nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fato de pontuação 3.

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.24, Resolução PGJ nº 14/19.

De observar-se que o infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (art.24 da Resolução PGJ nº 14/2019). Entretanto, apresentou o DRE de 2021, datado até agosto daquele ano, de forma que não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na mencionada Resolução.

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

As Receitas da Intermediação Financeira do ano de 2020 não foram informadas.

Contudo, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência atuada 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 2020.



Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://bit.ly/319MZTG>, o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco Bradesco atingiu quantia superior a R\$ 99 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.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco Bradesco em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://bit.ly/319MZTG> no valor de R\$ 99.814.859.000 (noventa e nove bilhões, oitocentos e quatorze milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil). Considerando que o Infrator possui 3.391 (três mil, trezentos e noventa e uma) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$ 29.435.228,25 (vinte nove milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, duzentos e vinte e oito reais e vinte e cinco centavos), por agência (veja ao link <https://bit.ly/319MZTG>).

Estando assim estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da Instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 29.435.228,25 (vinte e nove milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, duzentos e vinte e oito reais e vinte cinco centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa, a saber:

- 1 – Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a ausência de vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 78.588,07 (setenta e oito mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculo anexa aos autos, nos termos do art.27 da Resolução PGJ nº 14/19.
- 2 – Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Decreto nº 2.181/97, art.25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 50% (cinquenta por cento), nos termos do art.29 da Resolução PGJ nº 14/19, resultando no valor de R\$ 39.294,04 (trinta e nove mil duzentos e noventa e quatro reais e quatro centavos);





- 3 – Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VII do art.26 do Decreto nº 2.181/97, eis que praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadoras de deficiência física; reconheço também a agravante prevista no inciso IX do mesmo Decreto, haja vista que a conduta infrativa foi praticada no decurso de calamidade – pandemia do COVID-19. Assim, tem-se, neste caso, o aumento da multa em 2/6 (dois sextos), totalizando o *quantum* de R\$ 52.392,05 (cinquenta e dois mil trezentos e noventa e dois reais e cinco centavos).
- 4 – Considerando que o autuado efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, aplica-se ao caso, o disposto no § 3º do art.20 da Resolução PGJ nº 14/19. Desse modo, somo ao resultado encontrado no item acima (item 6), o acréscimo de 2/3 (dois terços), resultando em R\$ 87.320,08 (oitenta e sete mil trezentos e vinte reais e oito centavos).
- 5 - Assim, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 87.320,08 (oitenta e sete mil trezentos e vinte reais e oito centavos)).

Isso posto, determino:

- 1) A intimação da representante legal do autuado, no endereço constante dos autos (Rua Angelina Perroni nº 40, centro, Itamonte/MG), para que, no prazo de 10 (dez) 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 valor da multa aplicada, ou seja, R\$ 87.320,08 (oitenta e sete mil trezentos e vinte reais e oito centavos), ou apresente recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação, na forma do art.46, § 2º e art.49, *caput*, ambos do Decreto nº 2.181/97;
  - b) Seja o fornecedor orientado que poderá recolher o percentual de 90% (noventa por cento) do valor acima fixado, ou seja, R\$ 78.588,07 (setenta e oito mil quinhentos e oitenta e oito reais e sete centavos), desde que o faça antes do término do prazo recursal, na forma do art.37 da Resolução PGJ nº 14, de 01 de agosto de 2019;
  - c) Na ausência de recurso, ou após o seu não provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado



desta decisão, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto nº 2.181/97;

Publique-se extrato desta decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG".

Registre-se e intime-se.

Envie-se cópia desta decisão, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, para que disponibilize seu inteiro teor no site daquele órgão.

Cumpra-se na forma legal.

Itamonte, 16 de março de 2022.

  
Antônio Borges da Silva

Promotor de Justiça