

Processo Administrativo nº 0624.21.000100-1

Representado: Banco Bradesco S/A

1. Relatório

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em virtude de fiscalização do PROCON Estadual (Auto nº 02/2021) realizada em 06/08/2021 no Banco Bradesco S.A., agência 5663 (CNPJ 060.746.948/6976-36), localizada na Avenida Simão Campos, n.157, Centro, São João da Ponte/MG, ocasião em que se constatou (fls 03-16):

A) que o estabelecimento bancário teria desrespeitado a obrigação legal (por imposição da Lei Estadual n. 14.235/02) de observar o limite máximo de vinte minutos de tempo de espera de consumidores em suas filas de atendimento (15 minutos legais mais 05 minutos de tolerância);

B) o estabelecimento bancário teria desrespeitado ainda a obrigação legal (por imposição da Lei Estadual n.2 12.971/98, art. 2, VI e VII) de dispor de cabines individuais nos caixas eletrônicos, bem como de dispor de divisórias biombos ou estruturas similares no caixa eletrônico de saque.

O representado foi devidamente notificado, na pessoa do gerente geral (fl. 15), para apresentação de defesa administrativa, oportunidade em que também se requisitou dele a apresentação de cópia atualizada do contrato social/estatuto e a comprovação do resultado do último exercício.

A defesa administrativa foi apresentada **intempestivamente** às fls. 18-41v, ocasião na qual não foram juntados cópia do contrato social/estatuto, bem como do demonstrativo de resultado do último exercício. Sendo anexado à peça de defesa tão somente o instrumento de procuração/substabelecimento (fls. 32-36v).

Em sua defesa administrativa, o representado apresentou os seguintes argumentos:

- i. Que o tempo de espera para atendimento na Agência 5663-São João da Ponte está sendo cumprido, sendo que no dia da fiscalização, agência recebe um fluxo muito mais intenso de clientes em decorrência de ser o quinto dia útil do mês;
- ii. Salienta, ainda, que utiliza diversos mecanismos para atenuar o tempo de espera de seus consumidores, dentre os quais: disponibilização de

funcionários para realizar triagem de clientes (pré-atendimento); a agência conta com totem emissor de senhas.

iii. Informa ainda, que em razão do Auto de Infração lavrado já adotou providências para o início das obras de instalação dos biombos na agência;

iv. Adicionalmente, apresentou como razões jurídicas para a reconsideração da autuação procedidas: pugnou pela aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e aduziu a impossibilidade de se regular o tempo de atendimento mediante legislação.

Em deliberação administrativa de f. 37-40, foram afastadas as teses levantadas em sede de defesa e se determinou: (I) a notificação do autuado para apresentação de cópia do contrato social atualizado e demonstração do resultado do último exercício; (ii) efetivação de pesquisa de antecedentes em relação ao reclamado no âmbito do PROCON ESTADUAL na unidade de São João da Ponte; (iii) a elaboração de planilha dos cálculos do valor da multa.

O fornecedor permaneceu inerte quanto ao envio de algumas das informações requeridas.

Calculou-se o valor da multa administrativa (f.51) e ofertou-se transação administrativa à reclamada em sede de audiência realizada em 2 de dezembro de 2022. No ato abriu-se prazo para comprovação da adoção de mecanismos para minorar o tempo de espera e informar sobre o interesse na transação. O prazo transcorreu sem apresentação de qualquer resposta.

Notificada, apresentou as alegações finais (f. 62-76).

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatado os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.187/97, na Resolução nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1 Do mérito

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 02/2021, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022.

Iniciando pela infração correspondente ao Item A, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos. Insta salientar que a Lei nº 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 vênia 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. RI, 7 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 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 (STE - RE n. 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.

Ademais, estando o "tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário" intrinsecamente relacionado ao tema conector 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 de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio Supremo Tribunal Federal 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.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL N 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2, do art. 39, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a consequente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 52 do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade

aos artigos 59, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, **a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. **Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades -fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor.** Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE n 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, Di de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124 -MC, rei. Mm. Marco Aurélio, 1 Turma, Di 04.08.2006; AI 491.420 -AgR, rel. Mi Cezar Peluso, 1 Turma, Di 24.03.2006; AI 709.974 -AgR, rei. Mm.

Cármem Lucia, 1 Turma, Die 26.11.2009; RE 432.789, rei. Mm. Eros Grau, 1 Turma, Di 07.10.2005; AI 347.717 -AgR, rel. Mi Ceiso de Meilo, 2 Turma, Di 05.08.2005; AI 747.245 - AgR, rel. Mm. Eros Grau, 2 Turma, Die 06.08.2009; Ai 574.296, rel. Mi Gilmar Mendes, 2 Turma, Di 16.06.2006; RE 559.650, rel. Mm. Carlos Britto, Die 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amid curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 - fls. 133- 135) e pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 - fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE n2 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, Die de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Mm. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe -167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe -169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (grifos nossos).

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.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo Banco Bradesco S.A, no que se refere ao Auto de Infração nº 02/2021.

Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item A.

Relativamente à autuação pela ausência de divisórias, descrita no item B, ressalta-se que a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de ~~serviços das instituições bancárias e financeiras~~ está prevista na Lei Estadual n2 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual n 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos, diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar

estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de divisórias e cabines individuais, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

A respeito da obrigatoriedade de divisórias em locais de movimentação de dinheiro, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE IANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS NS 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2, § 52, da Lei nº 6,830/80.

2. Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.

3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.

4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Precedentes. 5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor. 6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2 da CR). (TJMG, Apelação Cível n.2 1.0000.19.038996-5/001, Rei. Des. Bitencourt Marconde, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; destacou-se).

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, 5 Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Grifou-se).

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revelam-se absolutamente razoáveis, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não possuir as divisórias nos locais em que há movimentação de dinheiro.

Ademais, os mecanismos utilizados pelas referidas leis são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade -fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR188.

Ressalta-se que o fato da agência bancária cumprir com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal não a exime de atender às determinações das Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11.

Importante destacar que não restam dúvidas da prática infrativa, tendo em vista que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon -MG a irregularidade foi devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl.

18, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2, VII, da Lei Estadual n.2 12.971/98.

Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item B.

As condutas do reclamado representam **vício de qualidade** na prestação do serviço, nos termos da Lei Federal nº8.078/1990, além de constituírem prática abusiva prevista no art. 39, VIII, desta lei, pois caracterizam a colocação no mercado de consumo de serviços bancários contrariamente ao preceituado na Leis Estaduais 14.235/02 e 12.971/98 no que pertine à disponibilização ao cliente/consumidor de estrutura adequada para que ele não fique mais de 15 (quinze) minutos aguardando o início do atendimento em fila de espera; bem como à disponibilização de cabines individuais nos caixas eletrônicos e de divisórias, biombo ou estruturas similares, que configuram dispositivos voltados à segurança do cliente/consumidor. Tais práticas são ilegais, assim, consideradas pelo CDC, conforme os artigos 20 e 39.

3. CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do art. 6, IV, art. 72 e art. 39, VIII, ambos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; art. 71. § 3º e 42 da Lei Federal nº 10.741/03; art. 22, VII da Lei Estadual nº 12.971/98.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atenta aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figuram no art.21, III, grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo da infração correspondente ao Item 1.1 e 4.2 do Formulário de Fiscalização.

Nesse ponto, ressalte-se que a ausência de divisórias nos caixas de atendimento ao público implica em ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade das infrações autuadas, descrita nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ n.º 57/22:

a) colocar no mercado de consumo **produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação** ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6, II, e 39, VIII, CDC);

b) 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. 24, da Resolução PGJ n.º 57/22.

c) para fins de **gravidade**, as condutas praticadas pelo Banco Bradesco constituem **três infrações previstas no artigo 21, grupo III, itens 1 (2x) e 2 da Resolução PGJ 14/2019: III - infrações classificadas no grupo III:**
1) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO (artigos 18, §6º, II, e 39, VIII, CDC); 2) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor (artigos 18, §6º, III, e 20, CDC);

d) Por tais razões, fixa-se a multa-base em R\$ 9.039,35 (nove mil e trinta e nove reais e trinta e cinco centavos).

f) presença de uma **circunstância atenuante** (reclamado considerado face à inexistência, até então, de registro de antecedentes nos presentes autos) e a existência de **uma agravante** (*intensidade do dolo; caráter repetitivo e coletivo do dano*), persistindo-se nas condutas em 2021 mesmo após cerca de duas décadas de vigência da legislação estadual de 1998 e 2002, demonstrando assim desrespeito pelos direitos dos consumidores e pelas

determinações legais, circunstâncias que, sopesadas, **compensam-se, na forma dos artigos 25, II e 26, IV, V e VI do Decreto Federal 2.181/97 e do artigo 29 da Resolução PGJ 14/2019.**

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução **PGJ nº 57/22**. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 12.052,46 (doze mil e cinquenta e dois reais e quarenta e seis centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 12.052,46 (doze mil e cinquenta e dois reais e quarenta e seis centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado, 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, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 10.847,21 (dez mil oitocentos e quarenta e sete reais e vinte e um centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §12, da Resolução PGJ nº 57/22;

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.

São João da Ponte, 24 de Julho de 2025

João Paulo Fernandes
Promotor de Justiça