



Processo Administrativo – PROCON n° MPMG – 0142.21000155-8

Reclamado: Banco Bradesco S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

A Agência 2414 do Banco Bradesco S/A, situada na rua José Demétrio Coelho, n° 1646, Centro, Carmo do Cajuru/MG – inscrita no CNPJ sob o n° 60.746.948/6961-50, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 26 de agosto de 2021 às 10h com o 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 as seguintes irregularidades:

- 1) Nos caixas eletrônicos (único local onde há movimentação de dinheiro), não há cabines, divisórias, biombos ou estruturas similares entre as máquinas (4.1 e 4.2);
- 2) Não há na agência caixas convencionais para atendimento ao público, todas as operações financeiras são realizadas nos caixas eletrônicos. Fica sempre um funcionário auxiliando os clientes na área dos caixas eletrônicos (3.1);
- 3) Na agência, a cadeira de rodas está disponível, porém não há a placa indicando sua disponibilidade aos clientes (5.1);
- 4) A agência não mantém exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta (6.11);

5) Assim como não há o Código, não há também a placa informando sobre sua existência e disponibilidade (6.12).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização por meio de Ronaldo Lopes da Silva, identificado como Gerente administrativo, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181/1997, bem como cópia do contrato social atualizado e Demonstração do Resultado do Último Exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 17/21), tendo aduzido, em síntese, que:

- 1) A agência foi transformada em Unidade de Negócio, e que por tal motivo não há a disponibilização de caixas de atendimento convencionais para pagamento e/ou recebimentos de documentos em espécie;
- 2) A agência possui placa indicando a disponibilidade de cadeira de rodas, bem como a existência e disponibilidade do Código de Defesa do Consumidor; que no momento da fiscalização, as placas estavam afixadas em local que o fiscal não visualizou; que já realizaram as devidas alterações;
- 3) A norma que prevê a instalação de divisórias, por se tratar de questão de segurança bancária, infringe a competência da União em editar normas acerca de matéria financeira, cambial e monetária.

Ao final, requereu a insubsistência da infração com a consequente extinção/cancelamento da atuação.



Instado, o Banco Bradesco juntou aos autos DRE (fl. 32).

O Banco Bradesco não teve interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

A representada apresentou alegações finais (fls. 38/43).

É o necessário relatório.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

1) SEGURANÇA NO ATENDIMENTO – CABINES INDIVIDUAIS (4.1) – BIOMBOS (4.2)

O fornecedor não dispõe de cabines individuais (art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98; arts. 6º, VI, 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal n.º 2.181/97). (item 4.1 do Formulário de Fiscalização nº 12).

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no item 4.1 do “Formulário de Fiscalização nº 12”, 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 nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com o 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 com a manipulação de valores à vista de todos, o que 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 vultosos.

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 cabines individuais indevassáveis, 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 de 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.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei 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. 6º, 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 do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração referente aos itens 4.1 e 4.2 do formulário de fiscalização.

2) ACESSIBILIDADE – CADEIRA DE RODAS – PRESENÇA SEM INDICAÇÃO DE SUA DISPONIBILIDADE (5.1)

O fornecedor mantém cadeira de rodas no estabelecimento, porém não possui informação indicando o local onde se pode retirá-la (art. 3º, §4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94; arts. 6º, IV, 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal n.º 2.181/97).

Por fim, quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não possui ou possui e não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

Ressalta-se que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local ela pode ser retirada.

Ademais, a Lei Estadual n.º 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao

princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação, sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

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 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 correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 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*).

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.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha (Lei n.º 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei Federal n.º 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1.

3) EXEMPLAR CDC (6.11 e 6.12)

O fornecedor não mantém no recinto de suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor (6.11) e conseqüentemente não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (6.12).

O fornecedor afirmou que, no momento da fiscalização, as placas estavam afixadas em local que o fiscal não visualizou; que já realizaram as devidas alterações e a instalaram em local de mais fácil visualização aos clientes e usuários; que possuem o CDC impresso em sua dependência e armazenado em sistema.

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto n.º 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.



Sobre a autuação correspondentes aos Itens 6.11 e 6.12 do Formulário nº 12, referidas infrações ocorreram em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da disponibilização do exemplar do Código de Defesa do Consumidor e de placa, em local e formato visível ao público junto aos caixas, de informação relativa à existência desse exemplar disponível para consulta.

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 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 correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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*).

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.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

O artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei n.º 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei Federal n.º 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria

de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Representado, referentes aos itens 6.11 e 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

4) INVASÃO DE COMPETÊNCIA – LEIS ESTADUAIS Nº 12.971/98 E Nº 11.666/94

A alegação do Representado de que as Leis Estaduais 12.971/98 e 11.666/94 estariam a invadir a competência legislativa da União deve ser rejeitada.

Isso porque, veiculando ambas 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:

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.

5) INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI ESTADUAL Nº 14.235/02

O infrator alegou que a Lei Estadual 14.235/02 é inconstitucional, sob o argumento de que o horário de funcionamento das agências bancárias somente pode ser estabelecido por lei federal.

Ao analisarmos o teor da referida legislação estadual, verifica-se que o texto dispõe sobre o tempo máximo de atendimento ao cliente, não invadindo matéria de competência exclusiva da União (que diz respeito à normatização da atividade bancária), pois apenas regulamenta a prestação de um serviço, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

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, consagrando-a através da Súmula 266:

É constitucional a lei municipal que estipula tempo máximo de espera para atendimento em agência bancária situada dentro dos limites do Município, desde que obedecido o princípio da razoabilidade. Inteligência dos arts. 24, V e VIII, e 30, I e II, da CF.

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).

Dessa forma, rejeito a tese arguida pelo infrator.

6) INCOMPETÊNCIA DO PROCON PARA FISCALIZAR INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O infrator alegou que o Procon-MG adentrou em esfera que não é de sua competência, pois cabe ao Banco Central fiscalizar as instituições financeiras, conforme previsto no art. 4º, VIII, da Lei Federal n.º 4.595/64, devendo, portanto, ser julgado insubsistente o auto de infração em debate.

Equivoca-se o infrator, pois a defesa do consumidor tem fundamento constitucional (CR/88, art. 5º, XXXII), e o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – é norma de ordem pública e interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável em se tratando das relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

A atuação do órgão de defesa do consumidor não se encontra atrelada, ou mesmo vinculada, à opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes. Nesse mesmo sentido, nos termos dos artigos 3º ao 5º do Decreto Federal nº 2.181/97, é de se desprezar qualquer autorização, convênio, termo de cooperação, ou outro expediente técnico legal para se conferir aos PROCONs os

poderes de polícia sobre as atividades relacionadas à oferta de produtos e serviços no mercado consumidor. A atuação dos PROCONs ocorre, portanto, em razão da relação de consumo (e somente por isso) e no interesse exclusivo do consumidor.

Compete ao PROCON-MG, com os demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, entre outras competências, a de fiscalizar a correta observância aos preceitos do CDC, aplicando, se for o caso, as sanções correspondentes (Decreto Federal nº 2181/97, arts. 4º, caput e incisos I a VI, 5º, 7º e 9º, c/c CDC, art. 56 e segs.).

Nesse sentido, o PROCON-MG consiste em um feixe de atribuições destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei Federal 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, no presente caso, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A importância do PROCON-MG na apuração, fiscalização e sancionamento de práticas abusivas e infrativas ocorridas no mercado de consumo, por si só, legitima a atuação do órgão de defesa do consumidor, sem desprestígio dos demais órgãos governamentais competentes (competência fiscalizatória concorrente), na apuração de fatos lesivos ao direito dos consumidores.

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de se tornar letra morta à exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Sobre o tema, da ementa da decisão STJ - AREsp: 1254760 SP 2018/0044543-9, se extrai que:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE ATO ADMINISTRATIVO. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. PRINCÍPIO DA LIVRE ADMISSIBILIDADE DA PROVA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 370 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ALEGAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DO DECRETO FEDERAL Nº 2.181/1997. PODER REGULAMENTAR (ART. 84, IV, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL). DECRETO QUE ESTABELECE PARÂMETROS E CRITÉRIOS DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DISPOSTAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FARTA DISCIPLINA LEGAL. EVENTUAL OFENSA CONSTITUCIONAL MERAMENTE REFLEXA OU INDIRETA. PENALIDADE APLICADA PELO PROCON À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INFRAÇÃO À LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE. COMPETÊNCIA DO BACEN ADSTRITA ÀS INFRAÇÕES ÀS NORMAS QUE REGEM AS ATIVIDADES ESTRITAMENTE FINANCEIRAS. LEGALIDADE DO PROCESSO ADMINISTRATIVO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. VALOR DA MULTA IMPOSTA. RESPEITO ÀS BALIZAS LEGAIS E, AINDA, AOS POSTULADOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. ARTIGO 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. (STJ - REsp 1847784 - GO 2019/0307748-0, Relator: Ministra Regina Helena Costa, Data de Julgamento: 03/02/2020, Data de Publicação: --> DJe 10/02/2020, grifamos)

Com isso, afasto a tese defendida pelo infrator, que além de descabida, é meramente protelatória, merecendo, assim, sua integral rejeição.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Representado.

III – DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas: art. 2º, VI, Lei Estadual nº 12.971/98, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 12, IX, “a”, Decreto Federal nº 2.181/97; art. 2º, VII, Lei Estadual nº 12.971/98, art. 6º, VI, art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 12, IX, “a”, Decreto Federal nº 2.181/97; art. 3º, caput, Resolução CMN nº 3.694/09, art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, art. 51, Lei Federal nº

8.078/90, art. 12, III, IX, art. 22, IV, Decreto Federal nº 2.181/97; art. 3º, §4º, Lei Estadual nº 11.666/94, art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, Lei Federal nº 8.078/90, art. 12, IX, “a”, Decreto Federal nº 2.181/97; art. 1º, Lei Federal nº 12.291/10 c/c art. 1º, Lei Estadual nº 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 12, IX, “a”, Decreto Federal nº 2.181/97; art. 2º, Lei Estadual nº 14.788/03; art. 7º, art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 12, IX, “a”, Decreto Federal nº 2.181/97.

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 no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.
- 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, deverá-se considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência atuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado à fl. 32, R\$ 232.344,00 (duzentos e trinta e dois mil, trezentos e quarenta e quatro mil 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 a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA 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/3i9MZTG>, o Resultado Operacional no ano de 2020 da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA atingiu a quantia superior a R\$ 99.814.859.000,00 (noventa e nove bilhões, oitocentos e catorze milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil reais). 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 da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do *site* <https://bit.ly/3i9MZTG> no valor de R\$ 99.814.859.000,00 (noventa e nove bilhões, oitocentos e catorze milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil reais). 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 e nove milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, duzentos e vinte e oito reais e vinte e cinco centavos).

Desta forma, 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 e cinco 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 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da multa-base no valor de R\$ R\$ 29.529,36 (vinte e nove mil, quinhentos e vinte e nove reais e trinta e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 14.764,68 (catorze mil, setecentos e sessenta e quatro reais e sessenta e oito centavos).

f) Não há a presença de circunstâncias agravantes previstas no art. 26 do Decreto n.º 2.181/97.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços), resultando em R\$ 24.607,80 (vinte e quatro mil, seiscentos e sete reais e oitenta centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de 24.607,80 (vinte e quatro mil, seiscentos e sete reais e oitenta centavos).

Isso posto, determino:

1) A intimação da Representada no endereço indicado à fl. 3 dos autos, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

1.1) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C nº 651000-0 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 22.147,02 (vinte e dois mil, cento e quarenta e sete reais e dois centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19; 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.

Carmo do Cajuru, 4 de abril de 2022.

Felipe de Leon Bellezia de Salles
Promotor de Justiça

FELIPE DE
LEON
BELLEZIA DE
SALLES:439
400

Assinado de forma
digital por FELIPE
DE LEON BELLEZIA
DE SALLES:439400
Dados: 2022.04.07
15:46:45 -03'00'

