

Processo Administrativo nº 0024.22.004419-2

Representado: Banco Bradesco S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 849 do Banco Bradesco S.A., situada na Avenida Olegário Maciel, nº 1985, bairro Santo Agostinho, CEP 30.180-112, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/3825-62, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 22/03/2022, às 13 (treze) horas e 15 (quinze) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não mantém, em suas dependências, cartazes afixados, informando sobre a proibição do uso de telefone móvel, nas unidades de atendimento (item 4.3) (art. 3º-C da Lei Estadual nº 12.971/98; art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2181/97);
2. O fornecedor não informa por meio de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira possa ser retirada (item 5.1) (art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

O Banco Bradesco foi notificado no próprio auto de fiscalização nº 256.22, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

O Banco apresentou Defesa às fls. 15/25, acompanhada dos documentos de fls. 26/33.

Em sua defesa, acerca das autuações o Banco alegou, inicialmente, que a "... a agência dispõe dos cartazes devidamente afixados...", e juntou fotografias aos autos.

Em seguida, arguiu a respeito da aplicação do princípio da verdade material, afirmando que "...a administração pública deve priorizar a realidade fática, almejando buscar a formação da verdade material...", e alegou ainda que a administração pública não pode se fundamentar em presunções.

Ademais, alegou que caso desprezadas as informações prestadas pelo Banco,

haverá uma afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Também alegou ser inconstitucional a regulamentação do serviço bancário, sob o fundamento de que as leis que regem o Sistema Financeiro Nacional são de competência privativa da União.

Por fim, requereu a insubsistência do auto de infração, bem como seu cancelamento e arquivamento.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 37/39. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 36).

Ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 43/45), acompanhadas dos documentos de fls. 46/50.

Em sede de Alegações Finais, o Banco anexou fotos dos informativos acerca do uso do telefone móvel e o local de retirada da cadeira de rodas, e reiterou os argumentos outrora apresentados, pugnano pelo arquivamento do processo administrativo.

É o necessário relatório.

2. DA FUDAMENTAÇÃO

2.1. Da competência para legislar sobre agências bancárias

O infrator alegou competir à União fiscalizar as instituições financeiras, devendo, portanto, ser julgado insubsistente o auto de infração em debate.

Equívoca-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.

Na medida em que as questões referentes à informação a respeito da proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento e sobre o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada não se encontram relacionadas à atividade-fim das instituições financeiras, não há como acatar o argumento do Banco, no sentido de que nenhum ente político teria competência para versar sobre tais assuntos.

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 Nº 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 § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º 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 5º, 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. (...) 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 nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ 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, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 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 amici 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 nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe 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: Min. 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) **(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, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - **Destacou-se**).

Além disso, no que diz respeito à fiscalização realizada, cumpre ressaltar que o Tribunal de Justiça de Minas Gerais validou a atuação do Ministério Público, enquanto executor dos procedimentos administrativos afetos ao Procon-MG. Vejamos:

EMENTA: INCIDENTE DE ARGUIÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE – AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DO COMPLEXO NORMATIVO PERTINENTE – IRRELEVÂNCIA – NÃO CONHECIMENTO – PRELIMINAR REJEITADA - ARTIGO 14 DO ADCT DA CONSTITUIÇÃO ESTADUAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS – TRANSFERÊNCIA DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PARA A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA NOS TERMOS DA LEI COMPLEMENTAR N. 61/2001- NÃO COLIDÊNCIA COM O DISPOSTO NO ARTIGO 129 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL - ARGUIÇÃO REJEITADA. - A hipótese legal de não conhecimento do incidente de arguição de inconstitucionalidade refere-se, tão somente, à existência de pronunciamento do plenário do TJMG ou do STF sobre a matéria suscitada. - Tendo sido informado pela Coordenação de Pesquisa e Orientação Técnica deste Tribunal de Justiça a inexistência de tramitação de outros incidentes questionando a constitucionalidade do mesmo ato normativo, deve ser rejeitada a preliminar de não conhecimento do incidente.

- Nos termos do art. 298, §3º, do Regimento Interno do TJMG, no âmbito do incidente de arguição de constitucionalidade, considerando a relevância da matéria e a representatividade dos postulantes, o relator pode admitir a manifestação de outros órgãos ou entidades, que figuram no processo de controle de constitucionalidade como amicus curiae (amigos da corte).

- A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao Parquet pela Constituição Federal. Portanto, deve ser declarada a constitucionalidade do art. 14 do ADCT da Constituição Estadual de Minas Gerais, e, por consequência, rejeitada a arguição.

(ARG INCONSTITUCIONALIDADE Nº 1.0000.20.456730-9/003 - COMARCADE BELO HORIZONTE - REQUERENTE(S): 2ª CÂMARA CÍVEL DO TJMG - REQUERIDO(A)(S): ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - INTERESSADO(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, TIM /SA, SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇO MOVEL CELULAR E PESSOAL - SINDITELEBRASIL, ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS) (grifou-se)

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

2.2. Da validade do ato administrativo

Em sua defesa, o Banco também arguiu que para validação do ato administrativo deve-se observar determinados requisitos, os quais envolvem: "...*sujeito competente, forma, objeto, motivo e finalidade, sob pena de nulidade se ausentes qualquer destes.*".

A respeito da fiscalização, o artigo 10 do Decreto Federal nº 2.181/97 estabelece o seguinte:

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio.

Veja-se que o ato fiscalizatório que originou a lavratura do Auto de Fiscalização 256.22 respeitou todos os requisitos exigidos e foi lavrado de acordo com a situação verificada pelos fiscais do Procon.

Nesse sentido, é possível concluir que procedimento fiscalizatório atendeu às formalidades legais, pois que realizado por agentes fiscais que compõem o quadro de servidores do Ministério Público do Estado de Minas Gerais oficialmente designados para o ato, com total observância do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Assim, não se vislumbra, no caso sob análise, qualquer ato ou procedimento que tenha violado os requisitos para validação do ato administrativo, não havendo que se falar em ofensa aos princípios razoabilidade ou proporcionalidade.

Por fim, insta mencionar que o E. TJMG já se posicionou sobre a fé pública dos agentes fiscais do PROCON, o que se constata a seguir:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às

peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

[...]

Desse modo, **deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública.**

[...] (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002, Relatora Des (a) Yeda Athias, julgado em 17/04/2018, súmula publicada aos 24/04/2018; grifou-se.

Portanto, rejeitos as alegações do infrator.

3. DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 256.22, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Como se pode verificar, a autuação referente aos itens 4.3 e 5.1 ocorreu por desrespeito ao direito à informação, face à ausência de informativos sobre a proibição do uso de telefone móvel e a existência na agência de cadeira de rodas.

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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

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 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 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.

Embora o Fornecedor alegue a existência, nas dependências da instituição bancária, de placa indicando o a proibição de uso de telefone móvel e o local onde se encontra

a cadeira de rodas, na data da fiscalização do Procon-MG, tais placas não foram localizadas pelos fiscais do Procon, responsáveis pela lavratura do Auto de Infração.

Ressalta-se que, conforme mencionado no item 2.2. retro, os fiscais do Procon possuem fé pública, razão pela qual, para que o auto por eles lavrado seja desconsiderado, o Representado deveria ter comprovado alguma irregularidade, o que não ocorreu no presente caso.

A esse respeito, é a ementa a seguir transcrita:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, **o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção.** Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Portanto, não restam dúvidas de que na data da autuação realizada pelos fiscais do PROCON o Fornecedor não disponibilizava aos consumidores informativos sobre a proibição do uso de telefone móvel e sobre a existência na agência de cadeira de rodas.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente as infrações cometidas pelo fornecedor, referentes aos itens "4.3" "5.1" do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 1º, art. 3º-C da Lei Estadual nº 12.971/98; art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94.

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

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Bradesco está entre os maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2022.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site <https://www.bradescom.com.br/>, que o Banco Bradesco atingiu em 2022 um Lucro Líquido Recorrente Recorde em 2021 R\$ 26,2 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/604d7966-f86a-962f-73de-1a28b911eaed?origin=1>).

Consta ainda no mesmo site e documento que as receitas de prestação de serviço do Banco Bradesco S.A., no ano de 2022, foi de R\$ 8,9 bilhões no trimestre, o maior resultado da série histórica. Essa informação diz respeito as receitas com rendas de cartões, operações de crédito e conta corrente.

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, na inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021 apresentado pelo Representado à fl. 30, arbitro sua receita bruta

com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 119.550.564.000,00 (cento e dezenove bilhões, quinhentos e cinquenta milhões, quinhentos e sessenta e quatro mil). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2022, 2.947 (dois mil novecentos e quarenta e sete) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 40.604.195,45 (quarenta milhões, seiscentos e quatro mil, cento e noventa e cinco reais e quarenta e cinco centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 3.383.682,95 (três milhões, trezentos e oitenta e três mil seiscentos e oitenta e dois reais e noventa e cinco centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração 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 pena-base no valor de R\$ 106.510,49 (cento e seis mil, quinhentos e dez reais e quarenta e nove 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 e de ter o infrator adotado as providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/3 (um terço), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 71.006,99 (setenta e um mil, seis reais e noventa e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum de* R\$ 94.675,99 (noventa e quatro mil, seiscentos e setenta e cinco reais e noventa e nove centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas idosas e portadoras de deficiência física.

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, §3º, da Res. PGJ n.º 14/2019, totalizando o *quantum de* R\$ 126.234,65 (cento e vinte e seis mil, duzentos e trinta e quatro reais e sessenta e cinco centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 126.234,65 (cento e vinte e seis mil, duzentos e trinta e quatro reais e sessenta e cinco centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:


a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 113.611,19 (cento e treze mil, seiscientos e onze reais e dezenove centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, 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, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/2019, acompanhado do DRE/2021 da agência infratora, caso deseie contestar o valor da multa aplicada.

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.

Belo Horizonte, 14 de dezembro de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Dezembro de 2022			
Infrator	Banco Bradesco Prime S/A		
Processo	0024.22.004419-2		
Motivo	Auto de Infração 256-22		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 40.604.195,45
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.383.682,95
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 106.510,49
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 53.255,24
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 159.765,73
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2022			248,59%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2022			3,7093
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 741,87
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.127.997,07
Multa base			R\$ 106.510,49
Multa base reduzida em 1/3 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 71.006,99
Acréscimo de 1/3 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 94.675,99
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 126.234,65
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 113.611,19

Vertical line of text on the left side of the page, possibly a page number or header.

Small, faint text or markings in the upper middle section.

A single, small mark or character in the center of the page.

Small mark or character on the right side of the page.

Small mark or character on the right side of the page, lower down.