



1

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo: 0024.17.000055-8  
Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 3804  
Auto de Verificação nº 486.2017/14PJ

DECISÃO ADMINISTRATIVA

**1 – Relatório**

A Agência nº 3804 do Banco Bradesco S/A, situada na Avenida Antônio Abrahão Caram, nº 680, Bairro São José, CEP 31.275-000, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60746948/8870-95, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/05/2017, com 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 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);

2 - o fornecedor não mantém afixada, em local visível e de fácil leitura, placa junto ao caixa, com os seguintes dizeres; "Este estabelecimento possui exemplar o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta" (item 6.12).

O banco representado foi notificado através do Gerente Administrativo da Agência nº 3804, Sr. Jésus de Ocimar Marinho, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício/2016.

Todavia, conforme certificado à fl. 29-v, o Banco Bradesco deixou o prazo transcorrer *in albis*.

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. 32/34 e 36/37, o Fornecedor manteve-se inerte (fl. 40-v).

Ressalte-se que, em consideração à possibilidade de se aplicar a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2.181/97, constou da notificação expedida ao fornecedor para se manifestar sobre as propostas de TAC e TA, requisição de esclarecimentos sobre adoção de eventuais medidas destinadas à reparação das irregularidades perseguidas nos autos do presente procedimento.

É o necessário relatório.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**2 – Da fundamentação**

Quanto à autuação relativa ao **item 4.1**, referente à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, a obrigatoriedade da 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 a Lei Estadual nº 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.

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/auto-atendimento).

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).

A propósito do tema, 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:

**ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido." (STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).**

No mesmo sentido, a mais abalizada jurisprudência do Supremo Tribunal de Federal:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*EMENTA* Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por inconstitucionalidade. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221- RG, de relatoria da Ministra Ellen Gracie (DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais - AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO - Relator(a): Min. DIAS TOFFOLI - Julgamento: 16/12/2014 - Órgão Julgador: Primeira Turma – Publicação - DJe-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, 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.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.1** do formulário de fiscalização.

Em relação à autuação referente ao item 6.12 o direito à informação é um direito fundamental 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.)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *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.* (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, significativa 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*).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 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."*

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma prevista em legislação especial sobre o tema (artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03).

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,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 6.12** do formulário de fiscalização.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas do artigo 2º da Lei Estadual nº 12.971/98, do artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03, dos artigos 6º, VI, 7º, 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (item 6.12) e 3 (itens 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3 (art. 60, III).
- 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, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/11.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira publicado em estudo socioeconômico do Dieese em [www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf](http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf) (fl. 41/49), no valor de R\$ 53.338.000.000,00 (cinquenta e três bilhões trezentos e trinta e oito milhões de reais). Considerando que, no ano de 2016, o infrator contava com 5.314 (cinco mil trezentas e quatorze) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 10.037.260,06 (dez milhões trinta e sete mil duzentos e sessenta reais e seis centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de MÉDIO porte, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 836.438,34 (oitocentos e trinta e seis mil quatrocentos e trinta e oito reais e trinta e quatro 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



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 26.093,15 (vinte e seis mil noventa e três reais e quinze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

- e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 21.744,29 (vinte e um mil setecentos e quarenta e quatro reais e vinte e nove centavos).
- f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para mitigar ou evitar essas consequências e que a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 32.616,44 (trinta e dois mil seiscentos e dezesseis reais e quarenta e quatro centavos).
- g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ n.º 11/11, ficando em R\$ 43.488,58 (quarenta e três mil quatrocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e oito centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 43.488,58 (quarenta e três mil quatrocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e oito 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 n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 39.139,73 (trinta e nove mil cento e trinta e nove reais e setenta e três centavos)** nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11; ou

b) Apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 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.

Belo Horizonte, 20 de abril de 2018.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
 PROMOTOR DE JUSTIÇA







Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Março de 2018

Infrator	Banco Bradesco – Agência 3804		
Processo	0024.17.000055-8		
Motivo	Auto de Verificação Serviço Bancário nº 486.17		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 10.037.260,06
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 836.438,34
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
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\$ 26.093,15
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 13.046,58
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 39.139,73
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2018			219,93%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2018			3,4044
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 680,87
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.213.083,89
Multa base			R\$ 26.093,15
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 21.744,29
Acréscimo de ½ – art. 26, III, IV, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 32.616,44
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 43.488,58
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 39.139,73

