



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

Processo Administrativo: 0024.18.000587-8  
Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 0568  
Auto de Verificação nº 198.18/14PJ

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 0568 do Banco Bradesco S/A, situada na rua Conceição do Mato Dentro, nº 465, Bairro Ouro Preto, CEP 31.310-240, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60746948/3928-78, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 08/03/18, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);

2 - O fornecedor não mantém no estabelecimento comercial cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência (item 5.1).

Os Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e José Maria da Silva (MAMP 3166) realizaram registro fotográfico durante a diligência, tais imagens encontram-se acostadas às fls. 16/18.

O banco representado foi notificado através da Gerente Administrativo, Sra. Katyane Campelo Martins Araújo, 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/2017.

O representando apresentou somente o demonstrativo do resultado da agência, conforme se verifica às fls.31/35.

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.37/41 e 42/44, o Fornecedor manifestou não ter interesse em assinar



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

tais propostas, alegando que a agência está plenamente adequada à legislação aplicável (fl.48).

Ademais, juntou o demonstrativo de resultado referente ao ano de 2017 da agência 0568, bem como o Estatuto Social (fls.49/58).

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

A autuação relativa ao **item 4.1**, refere-se a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, estando a obrigatoriedade da instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras 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**





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

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 Federal:

*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



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*Julgador: Primeira Turma – Publicação – Dje-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).*

Sendo assim, 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 correspondente ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização nº 12, a obrigação de disponibilizar a cadeira de rodas esta está inserta no art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94.

Referida lei apenas impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades.

Aliás, 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 11.666/94, senão vejamos:

**EMENTA:** Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. **1. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos,**





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

**não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira.** Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. **2.A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena,** ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. **3. O não cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido.** 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n.1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ªCCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). *(Destaque nosso)*

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao **item 5.1** do Auto de Verificação 198.18.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98, artigo 3º §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, dos artigos 6º, IV e VI, 7º, 39, VIII ambos 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 no grupo 3 (itens 4.1 e 5.1), 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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11, utilizando os dados no documento apresentado pelo fornecedor à fl. 49 dos autos, cujo valor é de R\$ 659.101,23(seiscentos e cinquenta e nove mil, cento e um reais e vinte e três centavos).



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

Assim, o porte econômico da agência fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de PEQUENA EMPRESA, o qual tem como referência o fator 440.

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 cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Bradesco tem R\$1,211 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 10%, atingindo R\$ 110,5 bilhões e que foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 19 bilhões, com crescimento de 11,1%, recorde para este banco.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bradescori.com.br](http://www.bradescori.com.br), o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco Bradesco, atingiu a quantia superior a R\$ 20 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, entretanto, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Pequena Empresa na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fl.49), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 54.925,10 (cinquenta e quatro mil, novecentos e vinte e cinco reais e dez 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 2.087,75 (dois mil, oitenta e sete reais e setenta e cinco 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\$ 1.739,79 (um mil, setecentos e trinta e nove reais e setenta e nove centavos).



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

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV, VI e VII 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 evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos, a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoa portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 2.609,69 (dois mil, seiscentos e nove reais e sessenta e nove centavos).

g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 2/3 (dois terços), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11, ficando em R\$ 4.349,49 (quatro mil, trezentos e quarenta e nove reais e quarenta e nove centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 4.349,49** (quatro mil, trezentos e quarenta e nove reais e quarenta e nove 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\$ 3.914,54 (três mil, novecentos e quatorze reais e cinquenta e quatro centavos)** nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) 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.

Belo Horizonte, 21 de Agosto 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

Julho de 2018

Infrator	Banco Bradesco		
Processo	0024.18.000587-8		
Motivo	Auto de Infração nº 198.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 659.101,23
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 54.925,10
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
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	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 2.087,75</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 1.043,88</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 3.131,63</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 685,32</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.279.802,96</b>
Multa base			R\$ 2.087,75
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 1.739,79
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III, IV, VI, VII do Decreto 2.181/97			R\$ 2.609,69
Acréscimo de 2/3 – art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 4.349,49
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 3.914,54

