



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

Processo Administrativo: 0024.18.009651-3
Reclamado: Banco Bradesco S/A – Agência 1100
Auto de Verificação nº 626.18/14PJ

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 1100 do Banco Bradesco S/A, situada na rua Waldomiro Lobo, nº 822, Bairro Guarani, CEP 31814-620, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 060746948/04841-36 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 22/05/18, 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 descritas as seguintes irregularidades:

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

As Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Kátia Cesário de J. Rodrigues (MAMP 07840) realizaram registro fotográfico durante a diligência, cuja imagem encontra-se acostada à fl. 16.

2 – O fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos (2.1);

3 – O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros (6.1);

4 – O fornecedor não mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (6.11).

O banco representado foi notificado através do Gerente-Geral, Sr. Fabiano Kelly de Carvalho, 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.



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

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação.

Em sua defesa o infrator alegou que adoção de divisórias prejudicará as recentes adaptações realizadas nas dependências bancárias, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade, assinado em 16/10/08 pela FEBRABAN e Ministério Público de Minas Gerais e São Paulo.

Alegou ainda que há limitações na competência para legislar sobre segurança pública, especificamente a bancária, uma vez que a atuação deve seguir os termos do disposto no art. 144, § 8º, da Constituição Federal.

Nesse sentido, asseverou que a competência legislativa sobre o tema "segurança bancária" é federal, já que a Lei Federal nº 7.102/1983 é que regulamenta tal matéria.

Argumentou ainda que a adoção de divisórias conforme prevê Lei Municipal, é contrária a política de segurança da Polícia Federal, e que anualmente os bancos submetem seus respectivos planos de segurança à aprovação desta polícia, sendo por ela fiscalizados e penalizados, se for caso.

Ressaltou que cumpre todas as determinações referentes a segurança bancária contidas no artigo 2º da Lei 7.102/83.

Ademais, alegou que no tocante a falta de informativo sobre recusa de pagamento e a ausência de Código de Defesa do Consumidor nas dependências da agência, a mesma passava por uma grande reforma e dessa forma o informativo e o código foram danificados.

Por fim, com relação a falta de identificação de assentos destinados a idosos, informaram que devido a reforma as capas com a referida identificação estavam muito sujas e foram tiradas para serem lavadas.

Ademais, instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 29/31 e 33/37, o fornecedor manteve-se inerte.

É o necessário relatório.



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

2 – Da fundamentação

No tocante a primeira autuação identificada no **item 2.1** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, o artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros. O § 3º do referido dispositivo estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o § 4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre 'assentos', o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário, motivo pelo qual julgo subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Quanto 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 previstas 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



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

peçoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

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).

Federal:

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

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



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

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).

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.

Ademais, no tocante a alegação do Representado que adoção das cabines individuais prejudicará as recentes adaptações realizadas nas dependências bancárias, em cumprimento ao Termo de Ajustamento de Conduta Acessibilidade, assinado em 16/10/08 pela FEBRABAN e Ministério Público de Minas Gerais e São Paulo, cumpre observar que a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta objetivando melhorar a acessibilidade dos portadores de necessidades especiais ao interior das agências bancárias não pode ser considerado justificativa plausível para o descumprimento do disposto no artigo 2.º, inciso VI, da Lei n.º 12.971/1998.

Assim, as alterações no interior das agências bancárias, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivem aumentar a segurança de seus usuários e clientes. Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:



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

Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de:

[...]

VI - cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

Da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

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

As atuações referentes aos **itens 6.1 e 6.12** constantes do formulário nº 12 se deram por desrespeito ao direito à informação, eis que ausentes os avisos relativos a situações que implicam recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros e a ausência de Código de Defesa do Consumidor no estabelecimento bancário para consulta do consumidor.

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.



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

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



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

outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

Não obstante essa gama de direitos e princípios, conforme consta do auto de infração, inexistia qualquer cartaz, placa ou outro meio de divulgação atinentes às informações obrigatórias, quanto a recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.

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.

Assim, ao exigir que o CDC fique disponível para consulta, o legislador visou ampliar aos consumidores a possibilidade de conhecer melhor os seus direitos, além de desfazer dúvidas e possibilitar a aplicação de suas determinações, a fim de solucionar eventuais pendências no próprio local da transação, com a simples leitura do texto da lei.

Não ter em sua agência o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, deixar de informar, através de placa, que o mesmo está disponível para consulta do consumidor, viola o direito à informação.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 6.1 e 6.12** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas do artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98, artigo 2º da Resolução CMN nº 3.694/09, artigo 1º da Lei Federal nº 12.291/10 c/c artigo 1º da Lei Estadual 14.788/03, dos artigos 6º, III, IV e VI, 7º, 31, 39, VIII ambos da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" e 13, I, 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.



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

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 2.1, 6.1 e 6.12) e 3 (item 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 em 2017 publicado em estudo socioeconômico extraído do [site www.bradescom.com.br](http://www.bradescom.com.br) no valor de R\$44.120.832.000,00 (quarenta e quatro bilhões, cento e vinte milhões, oitocentos e trinta e dois mil reais). Considerando que o infrator possui 4.749 (quatro mil setecentos e quarenta e nove) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$9.290.552,11 (nove milhões, duzentos e noventa mil quinhentos e cinquenta e dois reais e onze 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 1000.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada 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.bradescom.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.



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

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 Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 774.212,58 (setecentos e setenta e quatro mil, duzentos e doze reais e cinquenta e oito 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\$ 686,02 (seiscentos e oitenta e seis reais e dois 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 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 12.113,19 (doze mil, cento e treze reais e trinta e oito centavos).

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 mitigar ou evitar essas consequências, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 18.169,79 (dezoito mil, cento e sessenta e nove reais e setenta e nove centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se-a ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (dois terços), resultando em R\$ 24.226,38 (vinte e quatro mil duzentos e vinte e seis reais e trinta e oito centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ R\$ 24.226,38 (vinte e quatro mil duzentos e vinte e seis reais e trinta e oito centavos)**.

ISSO POSTO, determino:



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

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\$ 21.803,74 (vinte e um mil, oitocentos e três reais e setenta 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 *síte* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 08 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



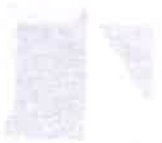
PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Agosto de 2018

Infrator	Banco Bradesco		
Processo	0024.18.009651-3		
Motivo	Auto de Infração nº 626.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 9.290.552,11
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 774.212,68
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\$ 24.226,38
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 12.113,19
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 36.339,57
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2018			222,56%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2018			3,4323
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 686,47
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.297.041,38
Multa base			R\$ 24.226,38
Multa base reduzida em 1/2 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 12.113,19
Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 18.169,79
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 24.226,38
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 21.803,74

10/18



PLANTILHA DE CÁLCULO DE MULTA

1 - RECEITA BRUTA		
1	Receita Bruta	R\$ 2.128,00
2	- PUNTO DA EMPRESA (PE)	
3	- Imposto de Renda	R\$ 0,00
4	- Imposto de Renda	R\$ 0,00
5	- Imposto de Renda	R\$ 1.000,00
6	- Imposto de Renda	R\$ 0,00
7	- Imposto de Renda	
8	- Imposto de Renda	
9	- Imposto de Renda	
10	- Imposto de Renda	
11	- Imposto de Renda	
12	- Imposto de Renda	
13	- Imposto de Renda	
14	- Imposto de Renda	
15	- Imposto de Renda	
16	- Imposto de Renda	
17	- Imposto de Renda	
18	- Imposto de Renda	
19	- Imposto de Renda	
20	- Imposto de Renda	
21	- Imposto de Renda	
22	- Imposto de Renda	
23	- Imposto de Renda	
24	- Imposto de Renda	
25	- Imposto de Renda	
26	- Imposto de Renda	
27	- Imposto de Renda	
28	- Imposto de Renda	
29	- Imposto de Renda	
30	- Imposto de Renda	
31	- Imposto de Renda	
32	- Imposto de Renda	
33	- Imposto de Renda	
34	- Imposto de Renda	
35	- Imposto de Renda	
36	- Imposto de Renda	
37	- Imposto de Renda	
38	- Imposto de Renda	
39	- Imposto de Renda	
40	- Imposto de Renda	
41	- Imposto de Renda	
42	- Imposto de Renda	
43	- Imposto de Renda	
44	- Imposto de Renda	
45	- Imposto de Renda	
46	- Imposto de Renda	
47	- Imposto de Renda	
48	- Imposto de Renda	
49	- Imposto de Renda	
50	- Imposto de Renda	
51	- Imposto de Renda	
52	- Imposto de Renda	
53	- Imposto de Renda	
54	- Imposto de Renda	
55	- Imposto de Renda	
56	- Imposto de Renda	
57	- Imposto de Renda	
58	- Imposto de Renda	
59	- Imposto de Renda	
60	- Imposto de Renda	
61	- Imposto de Renda	
62	- Imposto de Renda	
63	- Imposto de Renda	
64	- Imposto de Renda	
65	- Imposto de Renda	
66	- Imposto de Renda	
67	- Imposto de Renda	
68	- Imposto de Renda	
69	- Imposto de Renda	
70	- Imposto de Renda	
71	- Imposto de Renda	
72	- Imposto de Renda	
73	- Imposto de Renda	
74	- Imposto de Renda	
75	- Imposto de Renda	
76	- Imposto de Renda	
77	- Imposto de Renda	
78	- Imposto de Renda	
79	- Imposto de Renda	
80	- Imposto de Renda	
81	- Imposto de Renda	
82	- Imposto de Renda	
83	- Imposto de Renda	
84	- Imposto de Renda	
85	- Imposto de Renda	
86	- Imposto de Renda	
87	- Imposto de Renda	
88	- Imposto de Renda	
89	- Imposto de Renda	
90	- Imposto de Renda	
91	- Imposto de Renda	
92	- Imposto de Renda	
93	- Imposto de Renda	
94	- Imposto de Renda	
95	- Imposto de Renda	
96	- Imposto de Renda	
97	- Imposto de Renda	
98	- Imposto de Renda	
99	- Imposto de Renda	
100	- Imposto de Renda	

JUNTADA

Faço juntada aos autos, nesta data,
de resposta ao ofício
29/01/2018 (ID 2929303)
fls. 47/63
 Belo Horizonte, 29 de Jan de 2018.
Almeida T. F. Campos

- R\$ 10.000,00
- R\$ 2.000,00
- R\$ 1.000,00
- R\$ 500,00
- R\$ 250,00
- R\$ 125,00
- R\$ 62,50
- R\$ 31,25
- R\$ 15,62
- R\$ 7,81
- R\$ 3,90
- R\$ 1,95
- R\$ 0,97
- R\$ 0,48
- R\$ 0,24
- R\$ 0,12
- R\$ 0,06
- R\$ 0,03
- R\$ 0,01
- R\$ 0,00