

Processo Administrativo nº 0024.21.010642-3
Representado: Banco Bradesco S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3048 do Banco Bradesco S.A., situada na Avenida Olinto Meireles, nº 1515, bairro Milionários, CEP 30620-330, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/2901-02, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 06/08/2021, às 11 (onze) horas e 40 (quarenta) 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 descrita as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não atende o consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos. (item 1.1) (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97)
2. No momento da fiscalização o equipamento que emite senha não estava funcionando, sendo o atendimento por ordem de chegada. (item 1.2) (art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)
3. O atendimento prioritário ao idoso foi prejudicado pela não emissão de senha, sendo que havia um consumidor de 78 anos que aguardava atendimento desde 10 horas e 30 minutos. (item 2.1) (art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.0748/90; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/91)
4. O fornecedor não mantém cadeira de rodas no estabelecimento. (item 5.1) (art. 3º, § 4º da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº 2.181/97)
5. O fornecedor não informa sobre situações de recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, e inclusive de cobrança, contas e outros. (item 6.1) (art. 2º da Resolução CMN nº 3.694/09, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97)
6. O quadro de tarifas encontra-se afixado muito alto, não estando visível para leitura. (itens 6.3/6.3.1) (art. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90, e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97)
7. O quadro de tarifas encontra-se afixado muito alto, não estando visível

para leitura. (itens 6.4/6.4.1) (Resolução CMN nº 3.919/10; art. 3º c/c art. 15, II da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 13 e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97)

8. O fornecedor não apresentou Código de Defesa do Consumidor. (itens 6.11/6.12) (art. 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art. 1º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº 2.181/97)

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Houve registro fotográfico.

Foram verificadas as práticas de prevenção a Covid-19, não sendo verificada nenhuma irregularidade.

O fornecedor foi autuado anteriormente em 10/11/2014, sendo lavrado o auto 302.

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

Consta, anexada às fls. 15/17, imagens fotográficas registradas da parte interna e externa da Agência nº 3048 do Banco Bradesco.

O Banco apresentou Defesa às fls. 20/25, acompanhada dos documentos de fls. 26/30.

Em sua defesa, o Banco alegou, inicialmente, que cumpre com a legislação vigente, e que *"atende indistintamente clientes e não clientes, inclusive aqueles que deixam de ser atendidos em outras Instituições Financeiras"*.

No tocante ao tempo de atendimento superior a 15 minutos, o Banco aduziu que seria um *"fato isolado e totalmente alheio a realidade da agência"*, e juntou em sua defesa histórico do tempo de espera de alguns atendimentos.

Além do mais, verbalizou que disponibiliza aos seus clientes meios de atendimento remotos, em que mediante esses o consumidor poderia *"operar sua conta e controlar seus investimentos sem, necessariamente, comparecer às agências bancárias"*.

Quanto ao tempo de espera por atendimento, o Banco alegou acerca da impossibilidade de fixar tempo máximo de espera por atendimento em fila, afirmando que se trataria de um vício material, e que por este motivo o presente auto de infração deveria ser julgado improcedente.

Em seguida, no que diz respeito à não existência de cadeira de rodas na agência autuada, o Banco arguiu que se trataria de um equívoco, e anexou foto da cadeira de rodas em seu estabelecimento.

Ademais, quanto a disponibilização dos informativos, o Banco alegou disponibilizar os referidos quadros em altura adequada, e anexou fotos dos informativos afixados na agência atuada.

No tocante à existência de exemplar do Código de Defesa do consumidor na agência, o Banco afirmou que *"a agência conta com exemplar a disposição de todos"*.

Por fim, o Banco pugnou pela improcedência do pleito administrativo, e consequente arquivamento do processo administrativo.

O Representado 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. 35/38. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de acordo (fl. 34).

Ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas atuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 49/50), acompanhadas dos documentos de fls. 52/58.

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 288.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/22.

Iniciando pelas infrações correspondentes aos Itens **1.2, 6.1, 6.3/6.3.1, 6.4/6.4.1 e 6.11** do Formulário de Fiscalização, as mesmas decorreram da infração ao dever de informação.

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 respectivo 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 respectivo 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.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

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 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

Corroborando esse entendimento:

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 atuação 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 atuante chegando à 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)

Insta salientar, que em relação a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais – **Item 1.2 do Formulário de Fiscalização** -, impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento do consumidor.

Assim, a ofensa praticada ao art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02 acaba propiciando um ambiente de insegurança para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade é reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancária que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.

A propósito, conforme autuação correspondente ao **Item 1.1 do Formulário de Fiscalização**, no momento da diligência os Agentes do Procon-MG verificaram que o Representado deixara de atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Vale aqui salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu **exercício** e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão “**vinculadas ao cumprimento de função social**” (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª

ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.

Portanto, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o **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)

Também, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, no qual,

o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.

- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.
- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.
- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017;) (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 - Grifou-se).

Logo, caberia ao Banco Bradesco se organizar, a fim de prestar atendimento bancário no tempo de espera de 15 (quinze) minutos, o que deveria ser feito com base na estimativa da quantidade de atendimento bancário previsto para certas datas, bem como ampliar o horário de atendimento e número de funcionários/colaboradores para os dias de maior demanda.

Portanto, não obstante o fornecedor tenha arguido acerca da impossibilidade de regulamentar um tempo máximo de espera por atendimento, restou comprovado que o tema está intrinsecamente relacionado à segurança durante o atendimento bancário e ao direito à informação, portanto, à falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Cabe ressaltar, que o próprio fornecedor reconhece em sua defesa a falha na prestação de serviços, alegando que o tempo de espera superior a 15 (quinze) minutos *“tratou-se de fato isolado totalmente alheio a realidade da agência”*, restando evidente a infração perpetrada.

Dessa forma, julgo SUBSISTENTES, as infrações referentes aos itens 1.1, 1.2, 6.1, 6.3/6.3.1, 6.4/6.4.1 e 6.11.

Quanto à autuação identificada no **Item 2.1 do “Formulário de Fiscalização n.º 12”**, verificou-se que o fornecedor não garante atendimento prioritário aos idosos, contrariando o artigo n.º 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O §3º do dispositivo supracitado 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 disponibilizar atendimento prioritário a pessoa maior de 60 (sessenta) anos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Portanto, julgo também SUBSISTENTE, a infração referente ao item 2.1.

No tocante à autuação relativa ao **item 5.1**, restou claro nos autos que o fornecedor não disponibiliza cadeira de rodas no estabelecimento, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90 e art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n.º 2.181/97.

A Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto. Logo, as medidas tomadas para adequar a agência serão analisadas na multa administrativa em sua mensuração, conforme determina o art. 25, III, do Decreto Federal 2.181/97.

Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item 5.1.

Quanto a infração referente ao **item 6.12**, os Agentes Fiscais observaram que o fornecedor não disponibilizava informativo indicando a existência do exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, tendo o Representado sido autuado pela não disponibilização do próprio exemplar do Código de Defesa do Consumidor – **Item 6.11** - a existência de eventual aviso sobre a sua disponibilização no interior da agência seria contraditória ou configuraria uma falsa declaração. Desta feita, o Item 6.12 deveria ter sido declarado prejudicado.

Isso posto, julgo pela INSUBSISTÊNCIA da infração referente ao item 6.12.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto 2.181/97; art. 1º e art. 2º, ambos da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 3º, § 4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 2º, art. 3º c/c art. 15, I, II, da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art. 1º da Lei Estadual 14.788/03.

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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I, "a" e art. 22), pelo que aplico fator de pontuação 1

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 57/22.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2020 informado pelo Representado (fl. 51), arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 99.814.859.000,00 (noventa e nove bilhões, oitocentos e quatorze milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.395 (três mil trezentos e noventa e cinco) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 29.400.547,56 (vinte e nove milhões, quatrocentos mil, quinhentos e quarenta e sete reais e cinquenta e seis centavos).

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 2020.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site <https://www.bradescori.com.br/>, que o Banco Bradesco atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 48 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1>)

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco Bradesco S.A., no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 9,6 milhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/efa3a2c7-6f00-d814-714d-4bf83151c7ef?origin=1>). 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.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.450.045,63 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta mil, quarenta e cinco reais e sessenta e três 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 78.501,37 (setenta e oito mil, quinhentos e um mil reais e trinta e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes da confissão do infrator, ter o infrator adotado as providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III e IV), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 65.417,81 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e dezessete reais e oitenta e um centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I, III, VI, VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 98.126,71 (noventa e oito mil, cento e vinte e seis reais e setenta e um centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas idosas e portadoras de deficiência física; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia; ser o infrator reincidente.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 130.835,61 (cento e trinta mil, oitocentos e trinta e cinco reais e sessenta e um centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 130.835,61 (cento e trinta mil, oitocentos e trinta e cinco reais e sessenta e um centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada 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

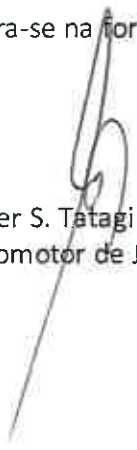
6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 117.752,05 (cento e dezessete mil, setecentos e cinquenta e dois reais e cinco centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 41 da Resolução PGJ nº 57/22, 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 57/22;

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, 18 de abril de 2023


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2023			
Infrator	Banco Bradesco S.A.		
Processo	0024.21.010642-3		
Motivo	Auto de Infração 288.21		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 29.400.547,56
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.450.045,63
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\$ 78.501,37
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 39.250,68
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 117.752,05
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de Juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023			249,71%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023			3,7213
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 744,25
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.163.750,83
Multa base			R\$ 78.501,37
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 65.417,81
Acréscimo de 1/2 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 98.126,71
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 130.835,61
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 117.752,05

