

Processo Administrativo n. 0434.21.000078-3 (PROCON)

Autuado: Banco Bradesco S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1- Relatório

Na data de 14/9/2021, visando se aferir a adequação normativa consumerista dos serviços bancários na Comarca de Monte Sião, a Agência do Banco Bradesco S/A, filial Monte Sião, CNPJ n. 60.746.948/1982-06, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, sendo constatada a deficiência dos serviços por meio do Auto de Infração n. 5113 (itens 1.2; 2.1, 2.2; 4.3; 5.1; 6.1, 6.2 e 6.2.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.10 e 6.11) anexo, o qual descreve as seguintes irregularidades:

1.2 – O fornecedor não entrega senha de atendimento;

2.1; 2.2 – Não existe no interior do estabelecimento nenhuma informação com relação ao atendimento prioritário à gestantes, lactantes, PNE's, idosos, tendo sido observado que o idoso Armando da Silva (92 anos), CPF n. 064.603.138-49, não recebeu atendimento prioritário;

4.3 – O fornecedor não mantém no interior de suas dependências cartazes informando sobre a proibição do uso de telefone móvel;

5.1 – O fornecedor não indica através de placa ou outro meio de divulgação o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada;

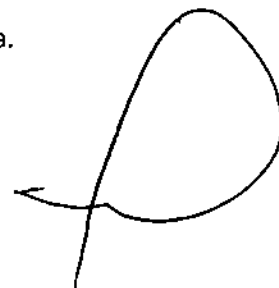
6.1 – O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em local visível e em formato legível informações que impliquem na recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobranças;

6.2 e 6.2.1 – O fornecedor não informa sobre a existência de ouvidoria da Instituição, bem como o telefone da mesma;

6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.10 – Todas as tabelas requeridas nos referidos itens não estão disponíveis no estabelecimento bancário;

6.11 – O fornecedor não disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor para consulta dos clientes;

Com a autuação, o Fornecedor, na pessoa do Gerente Nílo J. Marinho da Silva, foi notificado a apresentar documentos e defesa técnica, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n. 2181/97, o que foi juntado, incluindo Estatuto, DRE da Agência e defesa técnica.



Em defesa administrativa, o Autuado rebate argumentando que realiza o atendimento preferencial, porém, por se tratar de posto de atendimento, não possui serviços de caixa convencional e, por isso, não dispõe de totem emissor de senha.

No mais, ocupou-se em defender a inconstitucionalidade de atuação do PROCON Estadual.

Alegações finais apresentadas tempestivamente.

Eis o relatado. Passo a decidir.

## 2- FUNDAMENTAÇÃO

Com base nos normativos de regência da matéria sob exame, vale dizer, L. 8078/90 (CDC), Decreto 2.181/97 (SNDC) e Resolução PGJ n. 14/2019, julgo desde já subsistente o auto de infração 5113 aplicado. Vejamos.

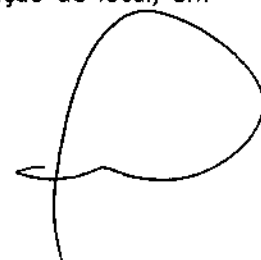
Evidenciado que o Fornecedor não entrega senha de atendimento (1.2), ao arrepio do art. 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII todos do CDC; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal n. 2181/97 (SNDC); e art. 2º da Lei Estadual n. 14.235/02.

De igual forma, restou certo que o fornecedor não garante atendimento prioritário aos grupos prioritários definidos em lei (idosos, gestantes, lactantes, crianças de colo; 2.1 e 2.2), deixando de atender os ditames legais do art. 71, §§ 3º e 4º do Estatuto do Idoso, art. 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII todos do CDC, art. 12, IX, "a" do SNDC e art. 2º da Lei Federal n. 10.048/00.

O fornecedor, por sua vez, também não mantém, em suas dependências, cartazes informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento, contrariando o art. 3º-C da LE n. 12.971/98, art. 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII todos do CDC, art. 12, IX, "a" do SNDC-Decreto n. 2181/97).

Quanto item 5.1, restou claro que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo de locomoção possam ser retirados gratuitamente, como dispõe o art. 12, IX, "a" do SNDC-Decreto n. 2181/97, art. 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII todos do CDC e arts. 3º, § 4º, LE n. 11666/94).

A propósito, a citada Lei Estadual n. 11.666/94 estabelece, além da obrigatoriedade de estabelecimento de uso público possuírem cadeira de rodas, também a indicação de local, em sintonia com a norma programática do art. 227 da Constituição Federal.



Portanto, estar a cadeira de rodas no interior do prédio é apenas um dos elementos garantidores do adequado acesso aos portadores de necessidades especiais, como manda o § 2º do art. 227 da Constituição Federal.

Lado outro, quanto as demais práticas infrativas descritas no auto de fiscalização, verifica-se que todas estão ligadas, em maior ou menor intensidade, ao dever de informação, em desatenção ao direito básico do consumidor de ter informação adequada e clara sobre os produtos e serviços.

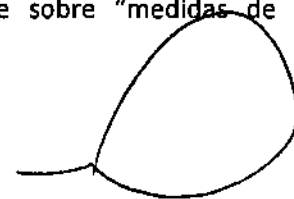
Assim, o fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em local visível e formato legível, informações impliquem na recusa à realização de pagamentos, ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobranças, como manda os arts. 12, IX, "a" e 13, I, ambos do SNDC-Decreto n. 2181/97, art. 6º, III e IV, art.7º, arts. 31 e 39, VIII todos do CDC e art. 2º da Res.CMN n. 3.694/09).

Ausente da mesma forma as tabelas bancárias de produtos e/ou serviços previstas em normativos do BACEN, descritas nos itens 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.10 do auto 5113 (art. 2º c/c art. 15, I da Res. CMN n. 3919/2010, arts. 12, IX, "a" e 13, I, ambos do SNDC-Decreto n. 2181/97, art. 6º, III e IV, art.7º, arts. 31 e 39, VIII todos do CDC.

Tem-se, mais, conforme apurado itens 6.2 e 6.2.1, contra disposição normativa do CMN (Art. 8º, II da Res. 4433/15), a sonegação de informação quanto a existência da ouvidoria da instituição, bem como o telefone da mesma (art. 6º, III e IV, art.7º, arts. 31 e 39, VIII todos do CDC, arts. 12, IX, "a" e 13, I, ambos do SNDC-Decreto n. 2181/97).

Por fim, subsistente também as infrações dos itens 6.11 e 6.12, eis que além de não manter em suas dependências um exemplar do CDC para consulta, também não há afixação de placa ou correlato com dizeres "Este estabelecimento possui um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8078/90, disponível para consulta" (art. 1º, Lei 12.291/2010, art. 1º e 2º da Lei Estadual 14.788/03, art. 7º e 39, VIII do CDC e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

Registre-se que referidos normativos criados pelo Conselho Monetário Nacional são divulgados pelo Banco Central do Brasil e repassados para cumprimento obrigatório em todo sistema financeiro, tanto que a própria Resolução 4196/2013 dispõe sobre "medidas de transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços".





**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

RESOLUÇÃO Nº 4.196, DE 15 DE MARÇO DE 2013

**Dispõe sobre medidas de transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços.**

Informação e transparência não são palavras vagas a serem desatendidas sem consequências práticas, eis que é por meio da informação que se atende o primeiro direito básico do indivíduo (CF, Art. 5º, XIV). Aliás, a informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse ligada umbilicalmente 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.

E é dessa forma que, pelo princípio da transparência definida em normativo do BACEN acima citado, que assegura-se ao consumidor de serviços bancários, hipossuficiente contratual, a plena ciência da extensão das obrigações assumidas perante as entidades do sistema financeiro, dando-lhe a visão imediata, fácil e objetiva, de consumir ou não um produto ou serviço, como um direito básico material (art. 6º, III e art. 31 do CDC).

Não é de hoje que verifica-se a resistência das entidades financeiras em reconhecer legislações afetas à relações de consumo como o CDC, o SNDC e também normativos emanados do próprio sistema financeiro sobre a transparência. Isto porque a prática infrativa define no geral um ganho expressivo financeiro em face do incauto consumidor, não bastasse a notória submissão do povo às práticas de mercado escorchantes, como o juros bancário e de cartão de crédito.

Lado outro, necessário considerar ser incabível a argumentação de inconstitucionalidade sobre as normas Estaduais que cercam a questão bancária, uma vez que não se trata apenas da aplicação de normais Estaduais sobre a matéria e sim do próprio sistema de proteção e defesa do consumidor (CDC e SNDC). Nesta seara, detém o Ministério Público poder fiscalizador, nos termos constitucionais. Vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE ATO ADMINISTRATIVO - INFRAÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - MULTA - LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO - PODER DE POLÍCIA DO PROCON - MULTA - PROCESSO ADMINISTRATIVO LEGÍTIMO - LEGALIDADE DA PENALIDADE APLICADA. Não há irregularidade na atuação do Ministério Público Estadual junto ao PROCON, eis que o exercício de suas funções no âmbito administrativo e em defesa dos direitos do consumidor encontra respaldo na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, bem como no art. 25, inciso IV, a, da Lei nº 8.625/93 - Lei Orgânica do Ministério Público. O Poder Judiciário somente pode apreciar os aspectos da legalidade do procedimento administrativo. Inexistente qualquer ofensa ao contraditório ou à ampla defesa, não há que se falar em nulidade.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.20.011579-8/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE (S): SPAL INDUSTRIA BRASILEIRA DE BEBIDAS SA - APELADO (A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS

Dessa forma, sendo o microsistema jurídico referente à defesa do consumidor irradiado pelos princípios e normais do codex consumeristas, as disposições traçadas nas esferas legislativas federais, estaduais e municipais devem segui-los na sua finalidade.

No caso, a pena de multa será fixada segundo os critérios estabelecidos no art. 57 do codex, cujo parágrafo único dispõe que "a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Ressalte-se, mais, que a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há – e nem pode haver – qualquer elemento surpresa, inovador ou subjetivo na sua aplicação.

Com tais considerações, resta afastada qualquer argumentação de inconstitucionalidade.

### 3- CONCLUSÃO

Por tudo que se viu, restou claro que o infrator Banco Bradesco S/A, Ag. 1727 – CNPJ 60.746.948/1982-06 incorreu nas práticas infrativas acima descritas, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, I da L. 8078/90. Leve-se em conta, também, que houve

desatendimento a normativos expedidos pelo CMN e BACEN, com repercussão imediata na seara consumerista.

E levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica e vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa. Atendendo aos dizeres do art. 57 do CDC e arts. 24 e ss. do Decreto Federal 2181/97 e art. 20 da Res. PGJ n. 14/2019, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações, em observância à Res. PGJ 14/2019, figuram no Grupo III, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico o fator de pontuação Grupo III.

b) Verifico, por agora, a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, o que pode vir a ser alterado em caso de reincidência infrativa verificada posteriormente ou conduta reiterada em âmbito Estadual. Em razão, aplico o fator 1 (ausência de vantagem)

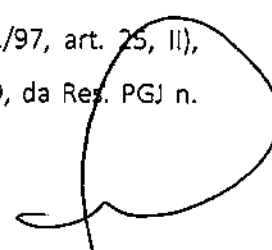
c) Face a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que fazemos com base na receita bruta constante do DRE que instrui o presente PA, nos termos do art. 24, da Res. PGJ n. 14/19.

Em atenção aos dados referentes às Receitas da Intermediação Financeira da Ag. 1727 do Banco do Bradesco, verifica-se a Receita Bruta contabilizada de R\$ 5.524.872,00 (cinco milhões, quinhentos e vinte quatro mil, oitocentos e setenta e dois reais), sendo considerada empresa de porte médio para fins de aplicação da multa, com fator de referência 1000 conforme planilha de cálculo.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 460.406,00 (quatrocentos e sessenta mil, quatrocentos e seis reais), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa e sua gradação.

d) Com os valores e fatores acima definidos, estando retratadas a gravidade das infrações e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no art. 28 da Res. PGJ n. 14/19, motivo pelo qual fixo a pena de multa-base no valor de R\$ 14.812,18 (quatorze mil, oitocentos e doze reais e dezoito centavos), nos termos do art. 27, da Res. PGJ n. 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. Fed. 2181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena de multa-base em 1/6, nos termos do art. 29, da Res. PGJ n.



14/19, resultando no valor de R\$ 12.343,48 (doze mil, trezentos e quarenta e três reais e quarenta e oito centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do art. 26 do Dec. Fed. 2181/97, eis que as práticas infrativas possuem caráter repetitivo e atingiram pessoas portadoras de necessidades especiais, pelo que aumento a multa em 1/6, resultando no valor de R\$ 14.400,42 (quatorze mil, quatrocentos reais e quarenta e dois centavos).

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, § 3º, da Res. PGJ n. 14/19, totalizando o montante de R\$ 19.200,66 (dezenove mil, duzentos reais e sessenta e seis centavos).

Com tais gradações legais, fixo a **MULTA DEFINITIVA** em R\$ 19.200,66 (dezenove mil, duzentos reais e sessenta e seis centavos).

ISTO POSTO, determino:

- 1) A intimação do Infrator por e-mail e AR para que, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta: a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, via boleto, o percentual de 90% do valor da multa definitiva fixada, igual a R\$ 17.280,60 (dezesete mil, duzentos e oitenta reais e sessenta centavos), desconto de 10% esse válido apenas se efetuado antes do término do prazo recursal (art. 37, Res. PGJ 14/19), ainda que o prazo do vencimento do boleto seja maior; ou
- 2) Apresente recurso no prazo legal à Junta Recursal do PROCON/MG, nos termos dos arts. 33 e 49 do Dec. Fed. 2.181/97.
- 3) 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.

Monte Sião, 24 de abril de 2023.

  
Marco Antonio Meiken

Promotor de Justiça - Curador do Consumidor



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

Setembro de 2021

Infrator	Banco Bradesco S.A		
Processo	0434.21.000078-3		
Motivo	Decisão Administrativa		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.524.872,00
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 460.406,00
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\$ 14.812,18
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 7.406,09
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 22.218,27
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2021			235,69%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2021			3,5721
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 714,41
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.716.190,37