



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

Processo Administrativo nº 0024.19.017680-0
Reclamado: Banco Bradesco– Agência 2286
Auto de Infração nº 990.19

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 2286 do Banco Bradesco, situada na Avenida do Contorno, nº 4640, bairro Funcionários, CEP 30.110-028, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/2526-65, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 11/10/2019, às 15:30 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1)

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Wellington Teixeira de Abreu, identificado como Gerente Administrativo, para apresentação de 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 referente ao ano de 2018.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 19/24).

Aduziu o infrator, que a Lei Estadual 11.666/94 fere o Sistema Constituição de Repartição de Competências legislativas, porque adentrou em esfera de competência legislativa da União.



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

Neste sentido, alegou que as normas de organização e funcionamento das instituições financeiras apenas poderão ser modificadas por lei complementar, sendo a Lei Estadual 11.666/1994 inconstitucional.

Ao final, requereu que fosse declarado insubsistente a autuação do Procon, cancelando o auto de infração.

Na oportunidade, anexou imagens comprovando a regularização da placa informativa na agência autuada (fl.21/22).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 27/28 e 29/30, bem como apresentar Alegações Finais, caso não houvesse interesse na assinatura das referidas propostas, o fornecedor apresentou suas Alegações Finais às fls.35.

Primeiramente, informou o Banco Bradesco não possuir interesse na assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta.

Ademais, alegou que desde a data da autuação regularizou a falta do cartaz, o que foi registrado pelo próprio fiscal no Auto de Fiscalização.

Por fim, requereu a juntada de cópia do Estatuto Social atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018 da agência autuada (fl.36/37).

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração nº 990.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.



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

Restou claro nos autos a autuação correspondente ao **item 5.1**, na qual o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90

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

Ademais, 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.

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

Aliás, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. **1. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira.** Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. **2. A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena**, ou seja, independe de regulamentação, porque



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

confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. 3. **O não cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido.** 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n.1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ªCCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). *(Destaque nosso)*

Sustenta o representado que a Lei Estadual n.º 11.666/94 seria formalmente inconstitucional, porquanto a competência para legislar sobre matéria atinente à atividade financeira pertenceria privativamente à União.

A Lei Estadual n.º 11.666/1994, ao estabelecer que as agências bancárias do Estado de Minas Gerais devem manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, não invadiu matéria de competência exclusiva da União nem as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil. Estabeleceu apenas normas para facilitar o acesso dessas pessoas aos edifícios de uso público, aí incluídas as agências bancárias, normas essas relacionadas, portanto, com a proteção do consumidor.

É evidente, assim, que a manutenção e a informação quanto a disponibilização dessas cadeiras de rodas, estabelecida no referido diploma legal, não se subsume no preceito constitucional invocado pelo recorrente (art. 48, da CF), por não guardar nenhum vínculo nem se encontrar relacionada com a atividade-fim das instituições financeiras.

Portanto, não prospera a alegada inaplicabilidade da lei.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao **item 5.1** constante do formulário nº 12 ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA 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 de que não teria nenhum 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.

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.

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).



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

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 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).



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

"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.

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao **item 5.1** do Auto de Verificação 990.19.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97 estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.



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

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

O Resultado Bruto da Intermediação Financeira informado pelo Representado à fl. 37, R\$ 57.601,12 (cinquenta e sete mil seiscentos e um reais e doze centavos), revela-se totalmente incompatível com o seu porte econômico.

Isto porque, 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 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Bradesco tem R\$1,29 trilhão de ativos com crescimento de 6,3% e foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 21,6 bilhões, com crescimento de 13,4%.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site www.bradescori.com.br, o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco Bradesco, atingiu a quantia superior a R\$ 24 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado,



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

devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 841.234,21 (oitocentos e quarenta e um mil duzentos e trinta e quatro reais e vinte e um 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 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 9.412,34 (nove mil quatrocentos e doze reais e trinta e quatro 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 do Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo** (fato registrado pelo fiscal no próprio auto de fiscalização no campo Observações às fls.13, e verificado pelas fotografias apresentadas às fls. 21/22) e **primariedade** - pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 4.706,17 (quatro mil setecentos e seis reais e dezessete centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa acarreta dano coletivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 2/3 (dois terços), totalizando o *quantum de* R\$ 7.843,62 (sete mil, oitocentos e quarenta e três reais e sessenta e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 7.843,62 (sete mil, oitocentos e quarenta e três reais e sessenta e dois 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\$7.059,26 (sete mil, cinquenta e nove reais e vinte e seis centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 13 de Janeiro de 2020.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2020			
Infrator	Banco Bradesco – Agência 2286		
Processo	0024.19.017680-0		
Motivo	Auto de Infração nº 990.19		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 10.094.810,48
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 841.234,21
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	1
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\$ 9.412,34
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 4.706,17
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 14.118,51
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2019			230,91%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2019			3,5212
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 704,24
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.563.598,43
Multa base			R\$ 9.412,34
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25, II e III do Dec. 2181/97			R\$ 4.706,17
Acréscimo de 2/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 7.843,62
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 7.059,26

