MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

PA Procon nº MPMG 0396.14.000143-1

Fornecedor/Autuado/Infrator: Banco Bradesco S/A – Agência Itabirinha/MG

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Trata-se de procedimento instaurado mediante Portaria (fl. 02), acompanhado de formulário de fiscalização às fls. 03/10, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); do Decreto Lei nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC); da Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso); Lei Estadual nº 11.666/94 (Acessibilidade aos prédios); Lei Estadual nº 14.235/02 (Lei dos Quinze Minutos); Resolução CMN nº 3.694/09, Resolução CMN nº 3.849/10 e Resolução nº 3.919/10.

Imputa-se ao autuado o desrespeito às normas protetivas ao Consumidor por: não disponibilizar aos consumidores, informações relativas a que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros (Art. 2º da Resolução CMN nº 3.694/09; Art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto 2.181/97), à fl. 3; não manter fixado junto ao caixa, placa com os dizeres que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (fl. 6); não entregar ao cliente senha de atendimento, na qual constam número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua chegada na fila (fl. 7); não proporcionar atendimento prioritário ao idoso, ou seja, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, não garantindo acesso fácil aos acentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis (fl. 7); não dispor de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (fl. 7); não dispor de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais onde haja movimentação de dinheiro (fl.7); não informar sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (fl.7); e por fim, não manter, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, para uso

gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como indicar, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (fl. 8).

Todas as infrações foram descritas às fls. 8/9 dos autos, consoante auto de constatação Nº 00143-1.

Notificado dos descumprimentos acima descritos (fl. 10), o autuado não ofereceu defesa.

Pois bem, no dia 23 de janeiro de 2017, pelo Ministério Público foi enviada proposta, a fim de firmar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) e /ou Transação Administrativa, com prazo de resposta em 10 (dez) dias, sendo esta recebida em 3 de fevereiro de 2017, conforme fls. 18 e 18v. Contudo, não houve resposta do ente autuado, conforme certidão de fl. 18v.

É o sucinto relatório.

Fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, com fulcro no artigo 56, parágrafo único, da Lei 8.078/90 (CDC); e do artigo 4º, IV, e 5º, *caput*, do Decreto Federal 2.181/97.

O presente Processo Administrativo teve seu trâmite regular, sem ocorrência de quaisquer vícios capazes de prejudicar a ampla defesa e o contraditório do infrator.

Vale lembrar que os PROCONS são órgãos criados, na forma da lei, especificamente para exercitarem as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, destinados a efetuarem a defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores, tendo por função acompanhar e fiscalizar as relações de consumo ocorridas entre consumidores e fornecedores, e inclusive aplicar penalidades aos fornecedores infratores. Além disso, a 1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena/MG, detêm a atribuição de Defesa dos Direitos do Consumidor.

Adentro, portanto, à análise jurídica dos fatos e das provas.

Conforme consta do citado auto de infração e verificação da qualidade na prestação de serviço (fl. 3/11), no dia em que foi autuado, o fornecedor/infrator:

a) não disponibilizava aos consumidores, informações relativas a que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros, infringindo o art. 2° da Resolução CMN n° 3.694/09; Art. 6°, III e IV, art. 7°, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei n° 8.078/90; art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto 2.181/97;

b) não mantinha fixado junto ao caixa, placa com os dizeres que o estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, descumprindo o artigo 2° da Lei Estadual 14.788/03; art. 7°, art. 39 VIII, ambos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

c) não entregava ao cliente senha de atendimento, na qual constam número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua chegada na fila, desrespeitando o disposto no artigo 2° da Lei Estadual n° 14.235/02 e art. 6°, IV, e art. 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

d) não proporcionava atendimento prioritário ao idoso, ou seja, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, não garantindo acesso fácil aos acentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis (fl. 8), pois foi verificado que a referida agência bancária não tinha assentos identificados com destinação a idosos, infringindo o artigo 71, §§ 3° e 4° da Lei 10.741/03 (Estatuto do Idoso); e os artigos 6°, IV; e 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90);

e) não dispunha de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público; assim agindo, descumprindo o artigo 2°, VI da Lei Estadual

nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

f) não dispunha de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais onde haja movimentação de dinheiro, infringindo o artigo 2º, VII da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

g) não informava sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento, descumprindo o artigo 3º – C, da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º, art. 39, VIII, ambos do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

h) não mantinha, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilitasse a locomoção, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso (fl. 9), desrespeitando o artigo 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; e os artigos 6º, IV; e 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Ante todo o exposto, patente a conduta ilegal do fornecedor, não há como deixar de reconhecer o ilícito consumerista, de modo que **julgo subsistente** a infração administrativa em comento.

Conclusão

Em face do exposto, demonstrada a contento a prática infrativa à legislação consumerista, está o infrator sujeito à responsabilização na esfera administrativa, a teor do que dispõe a Lei 8.078/90 e o Decreto Federal 2.181/97.

Passo, em seguida, à definição da reprimenda administrativa, a que se sujeita o fornecedor Banco Bradesco S/A – Agência Itabirinha/MG, nos exatos termos do artigo 56,

da Lei 8.078/90 (CDC) e do artigo 18, de seu Decreto Regulamentar (Decreto Federal 2.181/97).

Dentre as sanções administrativas cabíveis, considero pertinente a **Multa Administrativa,** pois essa se revela, a meu ver, mais adequada ao fato, portanto razoável e proporcional, além de, a princípio, capaz de incutir no fornecedor o efeito pedagógico inerente à presente decisão administrativa.

Consoante acima dito, apesar de requisitado o faturamento referente ao exercício de 2013 (doc. fl. 18), o reclamado ficou inerte, não atendendo à requisição consoante certidão de fl. 18v.

Sendo assim, utilizo o do exercício de 2013 (doc. de fl. 21) para cálculo da multa a ser aplicada, dividido pelo número de agências do banco no referido ano, para apurar a média de faturamento das agências bancárias.

Tendo em vista a **natureza da infração e a vantagem auferida**, e atento ainda ao disposto no artigo 57 do CDC, bem como do artigo 24 e seguintes do Decreto Federal supracitado;

Considerando que a infração se encontra classificada no item 3 – colocar no mercado de consumo serviço em desacordo com as normas regulamentares (artigo 39, VIII, do CDC);

Considerando que a vantagem com a prática abusiva restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ 11/2011);

Aplico as informações acima ao que dispõe o artigo 65 da Resolução n° 11/2011, e fixo a pena base de multa em **R$ 19.929,52 (dezenove mil novecentos e vinte e nove reais e cinquenta e dois centavos).**

Considerando a primariedade do reclamado, reduzo a pena-base em 1/6 (um sexto), conforme artigo 25, II, do Decreto 2.181/97.

Não há causas de diminuição, nem de aumento de pena.

Assim fixo a pena definitiva em **R$ 16.607,93 (dezesseis mil e seiscentos e sete reais e noventa e três centavos).**

Por fim determino:

a) a notificação do infrator, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão **(R$ 14.947,14 – catorze mil novecentos e quarenta e sete reais e catorze centavos)**, ou, apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação, na forma dos artigos 46, §2°, e 49, *caput*, do Decreto Federal 2.181/97; e do artigo 36-A, da Resolução PGJ 11/2011, incluído pela Resolução 06/2015. Registre-se, outrossim, que a critério da autoridade administrativa, poderá ser concedido parcelamento da multa ora aplicada, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado administrativo, observadas a razoabilidade e proporcionalidade (art. 71, §3°, da Resolução PGJ 11/2011);

b) notificado o infrator, seja certificado nos presentes autos o não pagamento da multa imposta e/ou a não interposição de recurso;

c) não interposto recurso ou na hipótese de seu improvimento, caso a integralidade da multa não seja paga no prazo de 30 (trinta) dias, sejam estes autos remetidos ao Coordenador do Procon/MG, a fim de que sejam tomadas as providências pertinentes relativas à inscrição na dívida ativa e junto ao Cadin/MG, sem prejuízo das demais medidas cabíveis;

d) transitada em julgado a presente decisão, seja o nome do infrator inscrito no cadastro de fornecedores do Procon Estadual, conforme determina o artigo 44, *caput*, da Lei 8.078/90, e artigo 58, II, do Decreto Federal 2.181/97;

e) o encaminhamento de cópia integral dessa decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail: proconastep@mpmg.mp.br, na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor;

f) o encaminhamento de cópia integral dessa decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

Mantena, 02 de julho de 2019.

Paulo Elias Severgnini Mendes Júnior
Promotor de Justiça