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

47
A

Processo Administrativo nº 0024.19.002808-4
Reclamado: Banco Bradesco– Agência 0081
Auto de Infração nº 61.19

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n° 0081 do Banco Bradesco, situada na Avenida Amazonas, n° 298, bairro Centro, CEP 30.180-904, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/0028-32, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 11/02/2019, às 13:50 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 atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);*

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

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

4– *O fornecedor não mantém no estabelecimento comercial cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso (item 5.1);*

Os Agentes Fiscais realizaram registro fotográfico durante a diligência, cuja imagem encontra-se acostada à fl. 16, bem como anexaram a Senha n° 0094 à fl. 17, retirada às 14:08 horas com início de atendimento iniciado pelo caixa às 14:25 horas.

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Ronaldo César de Oliveira, 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.24/28).

Primeiramente, aduziu o infrator que leis estaduais e municipais que estabelecem horários bancários são inconstitucionais, pois, inadmissível a interferência estadual/municipal na organização e funcionamento das instituições financeiras, invadindo a competência legislativa privativa da União.

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

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

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

Argumentou ainda que anualmente os bancos submetem seus respectivos planos de segurança à aprovação da Polícia Federal, sendo por ela fiscalizados e penalizados, se for caso.

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

48
A

No tocante a ausência de cadeiras de rodas, o banco alegou 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.

Ao final, aduziu que quanto a falta de identificação dos assentos com destinação a idosos, a situação foi regularizada.

Na oportunidade, a defesa solicitou dilação do prazo para entrega do demonstrativo do resultado do último exercício financeiro da agência autuada, o que foi concedido à fl.28.

Apesar de devidamente entregue o ofício informando sobre a concessão do prazo suplementar requerido (fl.30), o Banco Bradesco deixou de apresentar a DRE da agência 0081.

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. 35/37 e 32/34, respectivamente, o fornecedor manteve-se inerte.

Ato contínuo, o representado foi notificado para apresentar Alegações Finais e DRE da agência autuada referente ao ano de 2018.

Assim, às fls. 43/46 o Banco Bradesco juntou tão somente aos autos, cópia do Estatuto Social Atualizado e a Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018 da agência autuada.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 61.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à primeira autuação (**item 1.1** do Formulário de Fiscalização), insta primeiramente 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 vênia 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*

49
4

> *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."*

Ademais, estando o "tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário" intrinsecamente relacionado ao tema conecto 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 do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 61.19, os Agentes Fiscais anexaram a senha retirada às 14:08 horas com início de atendimento pelo caixa às 14:25horas, conforme se verifica à fl.17 dos autos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** dos Autos de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

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

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

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

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

No tocante à autuação relativa ao **item 4.1**, em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 61.19, o próprio 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. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. 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

51

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)" (grifos nossos)

Assim, manteve o seu posicionamento:

EMENTA Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por inconstitucionalidade. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2.A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221-RG, de relatoria da Ministra Ellen Gracie(DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais - AG.REG. NO RECURSO

EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO - Relator(a):Min. DIAS TOFFOLI - Julgamento:16/12/2014 - Órgão Julgador:Primeira Turma – Publicação – Dje-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).

No mesmo sentido, encontra-se o mais abalizado entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"ADMINISTRATIVO - **FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes).** 2. Leis estadual e municipal cuja argüição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido."
(STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos atrai a atenção geral,

52
4

principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/auto-atendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

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

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

> Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de:
> [...]
> VI - cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

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

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

Em relação à autuação correspondente ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização n° 12, a obrigação de disponibilizar a cadeira de rodas esta está inserta no art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94.

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 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 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.

Ademais, a Lei Estadual n.º 11.666/94 é autoaplicável, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos portadores de deficiência e aos idosos clientes do sistema bancário a cadeira de rodas para facilitar o acesso às agências.

Desse modo, o Banco Bradesco, a partir da vigência da lei, tinha obrigação de disponibilizar cadeiras de rodas aos portadores de deficiência e aos idosos.

Portanto, não prospera a alegada inaplicabilidade da lei.

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao **item 5.1** do Auto de Verificação 61.19.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 1º da Lei Estadual 14.235/02; artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; artigo 2º, VI, da Lei Estadual 12971/98; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6°, IV e VI, art.7° 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.

54
A

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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação *3*.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que 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. 44, R$ 1.024.893,72 (um milhão, vinte e quatro mil oitocentos e noventa e três reais e setenta e dois 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, 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$ 26.237,03 (vinte e seis mil duzentos e trinta e sete reais e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R$ 21.864,19 (vinte e um mil oitocentos e sessenta e quatro reais e dezenove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo

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

55

que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R$ 32.796,28 (trinta e dois mil, setecentos e noventa e seis reais e vinte e oito centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R$43.728,38 (quarenta e três mil, setecentos e vinte e oito reais e trinta e oito centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R$ 43.728,38 (quarenta e três mil, setecentos e vinte e oito reais e trinta e oito centavos).

ISSO POSTO, determino:

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$39.355,54 (trinta e nove mil, trezentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e quatro 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, 10 de Janeiro de 2020.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

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

56

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2020			
Infrator	Banco Bradesco – Agência 0081		
Processo	0024.19.002808-4		
Motivo	Auto de Infração nº61.19		
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	**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$ 26.237,03**
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			**R$ 13.118,51**
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			**R$ 39.355,54**
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$ 26.237,03**
Multa base reduzida em 1/6– art. 25, II do Dec. 2181/97			**R$ 21.864,19**
Acréscimo de ½ – art. 26, III, VI e VII, do Decreto 2.181/97			**R$ 32.796,28**
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3° da Resolução PGJ n° 14/19			**R$ 43.728,38**
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ n°14/19)			**R$ 39.355,54**