



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

Processo Administrativo nº 0024.20.007338-5

Representado: Itaú Unibanco S/A – Agência nº 0573

Auto de Infração nº 223.20

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO

A Agência nº 0573 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Praça Raul Soares, nº 144, Bairro Centro, CEP 30.160-030, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0558-55 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 23/04/2020, às 12:10 horas, com intuito de se verificar as medidas preventivas e de contenção do contágio pelo Novo Coronavírus (Covid-19) durante a prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada falha no tocante ao resguardo da saúde e segurança do consumidor que buscava a prestação de serviços bancários, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 – O fornecedor não disponibiliza, em local de fácil acesso, material para higiene e desinfecção individual a todos (art. 6º, I, art. 8, caput, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso II do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20 – *Item 4 do Formulário de Fiscalização*).

2 – O fornecedor não disponibiliza contato telefônico e e-mail para agendamento de atendimento com hora marcada, como forma de evitar aglomerações no exterior da agência; (artigo 2º, Parágrafo Único da Lei Estadual nº 23.636/20 - *Item 7 do Formulário de Fiscalização*);



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

Ao final, realizaram as seguintes anotações: que a agência opera com 60% do seu quadro efetivo de funcionários; que o horário de atendimento ao público em geral ocorre das 10:00h às 14:00h, sendo reservado para o atendimento prioritário ao grupo de risco o horário das 09h às 10h.

Constam anexadas às fls. 10/15 imagens fotográficas de cartazes informativos sobre medidas contra o Coronavírus, seques, tabela de tarifas e horários diferenciados de atendimento, bem como registro do espaço destinado aos caixas de autoatendimento.

O Banco foi notificado no próprio auto de fiscalização, através do Gerente Operacional da Agência nº 0573, 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 2019.

Assim, aportaram aos autos defesa administrativa do Itaú Unibanco (fls. 20/22-v), acompanhado pelos documentos de fls. 23/30.

O Representado alegou ausência de qualquer irregularidade na conduta da agência autuada, pelo que requereu a declaração de insubsistência do feito e seu consequente arquivamento.

Aduziu que a instituição financeira adota as melhores práticas em matéria de contenção e prevenção de riscos ao público em geral, recomendados pelo órgãos públicos Municipais, Estaduais e da União; que reforça junto a seus clientes, por meio de mensagens e outros meios



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

eletrônicos, a utilização dos canais digitais, a fim de evitar o deslocamento até as agências; que disponibiliza álcool em gel em local de fácil acesso para colaboradores e clientes.

Consignou ainda ter alterado o horário de funcionamento da agência, destinando o horário das 09h às 10h para aposentados e pensionistas do INSS, nada impedindo que referido grupo seja atendido em outr

Colacionou à defesa imagens fotográficas sobre a disponibilização de álcool em gel nos caixas eletrônicos e nas cabines de atendimento presencial (fls. 21/21-v).

Acrescentou disponibilizar a todos o uso de banheiros para higienização das mãos com água e sabão, bem como realizar a limpeza constante das áreas comuns, incluindo os caixas eletrônicos, mesas e guichês de atendimento, em cumprimento a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17 de 22/03/2020.

Ante os fundamentos apresentados, pugnou pela declaração de insubsistência do Auto de Infração e arquivamento do feito.

Aos 29/06/2020 foi recepcionado cópia do Demonstrativo do Resultado do Último Exercício da Agência Autuada, referente ao Relatório Econômico do 2019 (fl. 41).

Conclusos os autos (fl. 30-v), determinou-se a intimação do Representado sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (fl. 90), cujas minutas encontram-se acostadas às 127/128.



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

Foi oportunizado ainda a apresentação de Alegações Finais, para o caso de Representado não ter interesse na celebração de Acordo (TAC e TA).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas au tuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 94/95), as quais anexou os documentos de fls. 96/125.

Inicialmente, reiterou a adoção de inúmeras medidas contra a propagação da pandemia, alinhadas com a Deliberação nº 17 do Comitê Extraordinário Covid-19 do Estado de Minas Gerais, com as Portarias do Ministério da Saúde e com a Circular nº 3.991/20 do Bacen.

Ratificando a manifestação outrora apresentada (defesa administrativa), aduziu ter disponibilizado frascos de álcool em gel nos caixas eletrônicos e em todos os setores de atendimento da agência.

Colacionou imagens fotográficas sobre a instalação de dispensers de álcool em gel (fl. 94-v).

Reforçou disponibilizar aos usuários banheiros para limpeza das mãos com água e sabão.

Consignou ainda adotada as melhores práticas para contenção e prevenção de riscos ao público em geral, alinhado com as recomendações dos órgãos públicos Municipais, Estaduais e da União.



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

Nada alegou sobre a ausência de contato para agendamento de atendimento.

Ao final, sob a alegação de que o Banco teria se adequado às normativas mencionadas, pugnou pelo arquivamento do presente processo administrativo.

Constam as fls. 127/128 cópia das minutas de TAC e TA oportunamente juntadas aos autos.

É o necessário relatório.

2 – DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1- Considerações Iniciais

Embora o Representado não tenha arguido nenhuma preliminar em suas alegações, vale trazer aqui um breve apanhado geral sobre o tema.

Inicialmente, vale registrar que os deveres observados por meio do “Formulário de Fiscalização de Prestação de Serviços Bancários Durante a Pandemia da COVID-19” referem-se ao cumprimento das normas de segurança sanitária para contenção do Novo Coronavírus, em respeito à saúde e própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que



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

buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor, elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece ainda 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.

Por sua vez, o artigo 7º do *codex* consumerista dispõe que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, dentre eles o dever de higienização previsto no §2º do artigo 8º do CDC abaixo transcrito, não excluem outros decorrentes de tratados, convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.



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

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(...)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

A despeito da regra preexistente sobre o dever de promover a devida higienização durante a prestação dos serviços, foram editados por várias esferas do Governo e seus órgãos vinculados competentes uma série de normas e recomendações voltadas especificamente ao combate ao Novo Coronavírus, cujo eventual descumprimento configura a prática abusiva prevista no inciso VIII do artigo 39 da Lei nº 8.079/90.

Registre-se que por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, as regras violadas pela Banco estão inseridas no campo de competência do Estado para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em recente decisão do STF, prolatada no último dia 08 de abril, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental – ADPF nº 672, acerca da pandemia do COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:



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

A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.

...

Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, "para que seja determinado o respeito às determinações dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração".

A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.

Prosseguindo, a não observância das normas editadas pelas autoridades competentes para contenção da COVID-19 implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser inerente à atividade bancária o atendimento de considerável número de pessoas que fazem uso de espaços e equipamento de comum acesso, o que favorece o risco de contágio.

É a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor.



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

(Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) (Destacou-se).

A responsabilidade objetiva do prestador de serviço encontra-se expressa no artigo 14 da Lei nº 8.078/90:

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.*

Aplicando o dispositivo retromencionado, Tribunal de Justiça do Distrito Federal proferiu os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no



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

art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada)(Destacou-se)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada) (Destacou-se)

Ainda vale ressaltar que as circunstâncias previstas nos incisos I, II e III do §1º do artigo 14 do CDC se encaixam perfeitamente ao caso versado nos autos, eis que a irregularidade verificada durante a prestação do serviço bancário se deu em desconformidade com as regras editadas pelas autoridades competentes, gerando ao consumidor um risco não esperado pela atividade desenvolvida, em época de grave crise sanitária provocada pelo avanço da COVID-19.



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

Realizadas essas considerações iniciais sobre dispositivos e normas principiológicas do Código de Defesa do Consumidor, passa-se à análise da prática infrativa autuada pelos Agentes Fiscais do Procon-MG.

2.2- Do Mérito

I- O fornecedor não disponibiliza, em local de fácil acesso, material para higiene e desinfecção individual a todos (art. 6º, I, art. 8, caput, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso II do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20 – *Item 4 do Formulário de Fiscalização*)

Primeiramente vale destacar que, no caso das agências bancárias, o risco de contágio pode ser agravado pela existência de equipamento e dispositivos de uso comum, como caixas eletrônicos, leitores digitais e portas giratórias que exigem o contato constante por centenas de pessoas que todos os dias buscam atendimento bancário.

Atento a este fato, o Governo de Minas Gerais impôs aos prestadores de serviços, dentre os quais se enquadram as instituições financeiras, o dever de disponibilizarem material para assepsia pessoal de seus consumidores e usuários, nos termos *caput* do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20:

Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.



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

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações. (Destacou-se)

Por sua vez, a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20 também trouxe uma série de obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários e informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, **especificamente** no parágrafo único do seu artigo 8º:

Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;

(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – intensificação das ações de limpeza;

*II – **disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;***

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19. (Destacou-se)

Vale também a transcrição do § 2º do artigo 7º do referido Comitê, relacionado ao tema:

Art. 7º – Os Municípios, no âmbito de suas competências e visando instituir restrições e práticas sanitárias, devem:



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

(...)

IV – determinar aos estabelecimentos comerciais e industriais que permanecerem abertos que adotem sistemas de escalas, revezamento de turnos e alterações de jornadas, para reduzir fluxos, contato e aglomeração de trabalhadores, e que implementem medidas de prevenção ao contágio pelo COVID-19, disponibilizando material de higiene e orientando seus empregados de modo a reforçar a importância e a necessidade de: a) adotar cuidados pessoais, sobretudo na lavagem das mãos com a utilização de produtos assépticos durante o trabalho e observar a etiqueta respiratória; b) manter a limpeza dos locais e dos instrumentos de trabalho; (Destacou-se)

Sobre a configuração da prática infrativa, os registros fotográficos realizados pelos Agentes Fiscais evidenciaram ausência da instalação de *dispensers* de álcool em gel nas proximidades dos caixas de autoatendimento (fl. 07).

Ademais, ainda que o Representado tenha tentado demonstrar a disponibilização posterior de álcool em gel em locais de fácil acesso para desinfecção dos usuários, as adequações implementadas não se prestam à descaracterização da irregularidade verificada no momento da fiscalização.

Todavia, ser-lhe-á cabível a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2181/97.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometidas pelo Fornecedor, referente ao Item “4” do Formulário de Fiscalização dos Serviços Bancários durante a Pandemia da Covid-19.



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

II – O fornecedor não disponibiliza contato telefônico e e-mail para agendamento de atendimento com hora marcada, como forma de evitar aglomerações no exterior da agência (artigo 2º, Parágrafo Único da Lei Estadual nº 23.636/20 - Item 7 do Formulário de Fiscalização)

Muito embora a irregularidade ora analisada também se relacione à obrigação de se evitar a formação de aglomerações, busca-se com a presente imposição conferir ao consumidor a possibilidade de sequer ter que enfrentar filas de espera por atendimento bancário.

A infração ora analisada diz respeito à organização interna da própria agência com fins a se evitar a formação de aglomerações, e porque não se dizer, das próprias filas.

Insta salientar que a organização dos atendimentos como estratégia para prevenir aglomerações foi imposto aos prestadores de serviços pelo Governo de Minas Gerais, nos termos do parágrafo único do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20:

"Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações." (Destacou-se)

Somando-se à norma acima colacionada, foi também imposto por meio da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20 aos serviços e atividades listados no caput do seu art. 8ª,



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

dentre os quais se incluem as “agências bancárias e similares”, medidas de controle para se evitar aglomerações:

“Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;

(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – intensificação das ações de limpeza;

II – disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19.” (Destacou-se)

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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes a infrações cometida pelo fornecedor, referente ao Item “7” do formulário de fiscalização dos serviços bancários/Covid-19.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativa dos artigos 6º, I, 8º, caput, 39, VIII da Lei 8.078/90, do artigo 12, IX, “a” do Decreto 2.181/97, do artigo 8º, parágrafo único, incisos I e II da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, artigo



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

2º, Parágrafo Único, da Lei Estadual nº 23.636/20 e Recomendação 14PJDC nº 01/20, 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 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 art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19), dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base no Faturamento Bruto apresentado pelo Representado aos autos (fl. 41), cujo soma dos faturamentos mensais totalizaram o montante de R\$ 11.517.517,23 (onze milhões quinhentos e dezessete mil quinhentos e dezessete reais e vinte e três centavos).

Dessa forma, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1.000.



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

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em práticas infrativas, cumpre ressaltar que o Banco Itaú Unibanco S/A está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site https://static.poder360.com.br/2020/02/resultado.itaui_4.t.2019.pdf, que o Banco Itaú Unibanco S/A atingiu em 2019 um lucro líquido de R\$ 28.363 bilhões, crescimento de 10,2%, em relação ao mesmo período de 2018.

Consta ainda que o Resultado Operacional do ITAÚ, no ano de 2019, atingiu a quantia de R\$ 29.371.607.000,00. 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, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 959.793,10 (novecentos e cinquenta e nove mil setecentos e noventa e três reais e dez 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\$ 29.793,79



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

(vinte e nove mil setecentos e noventa e três reais e setenta e nove 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 e de ter o infrator adotado providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III), 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\$ 24.828,16 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 37.242,24 (trinta e sete mil duzentos e quarenta e dois reais e vinte e quatro centavos), eis que a prática infrativa: **traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; e ter sido praticada em momento de pandemia.**

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$49.656,32 (quarenta e nove mil seiscentos e cinquenta e seis reais e trinta e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 49.656,32 (quarenta e nove mil seiscentos e cinquenta e seis reais e trinta 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 físico indicado à fl. 95-v 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\$ 44.690,69 (quarenta e quatro mil seiscentos e noventa reais e sessenta e nove 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.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 27 de Outubro de 2020.

