

Processo Administrativo nº 0024.21.016922-3

Representado: Itaú Unibanco S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3076 do Itaú Unibanco S/A, situada na Rua General Olímpio Mourão Filho, nº 202, Bairro Itapoã, CEP 31.710-690, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/1748-62, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 06/12/2021, às 12 (doze) horas e 40 (quarenta) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

O fornecedor não atende o cliente prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional (item 1.1). (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº 2.181/97).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Para verificação de atendimento em 15 (quinze) minutos, o fiscal observou que a Senhora Maria do Rosário Soares Carvalho, CPF 609.690.086-00, retirou a senha nº P043 – atendimento prioritário, emitida às 12 (doze) horas e 35 (trinte e cinco) segundos, contudo o efetivo atendimento ocorreu somente às 13 (treze) horas, 14 (quatorze) minutos e 05 (cinco) segundos, decorrendo então 1 (uma) hora e 14 (quatorze) minutos para o atendimento.

O fiscal Flávio entrou na fila às 12 (doze) horas e 44 (quarenta e quatro) minutos e 58 (cinquenta e oito segundos) segundos, com a senha G643, e foi atendimento às 13 (treze) horas, 44 (quarenta e quatro) minutos e 43 (quarenta e três) segundos, permanecendo 1 (uma) hora na fila (fl. 12).

Foram verificadas questões de Covid-19 e não constatou-se irregularidades.

Durante a fiscalização, os caixas estavam funcionando normalmente.

A agência representado foi notificado no próprio auto de fiscalização, através da sua gerência, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Constam às fls. 15/16, cópia das senhas P043 e G643, retiradas durante a diligência.

O Banco não apresentou Defesa, conforme certidão de f. 17.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 23/25. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de negativa na celebração de acordo (fl. 26).

O representado optou pela apresentação de Alegações Finais (fls. 36/37), acompanhadas dos documentos de fls. 38/89.

O Banco alegou não ter havido conduta infrativa, uma vez que vem adotando medidas para evitar formação de filas e observar o tempo de atendimento previsto na Lei Estadual nº 14.235/2002. Afirmou ter sido a fiscalização realizada no quarto dia útil do mês, período em que o fluxo de clientes na agência aumenta. Diante da ausência de irregularidade, pugnou pelo arquivamento do procedimento.

Subsidiariamente, argumentou, que a multa deve ser fixada no montante de R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais), em observância ao art. 5º da Lei Estadual nº 14.235/02. Entendeu que as quantias impostas como penalidades no Termo de Ajustamento de Conduta e na Transação Administrativa foram calculadas com base na superestimativa da receita bruta do Itaú Unibanco S/A, em afronta aos princípios da especialidade, da legalidade e da motivação. Concluiu que eventual arbitramento deve ser realizado com base no faturamento da agência acostado aos autos com as alegações finais (f. 60).

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

### 2.1 Da Prática Infrativa: o fornecedor não atendeu o cliente/consumidor em 15 (quinze) minutos.

Primeiramente, vale 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 vênias 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 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. (grifos nossos)**

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

Ressalte-se ainda que a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da legalidade, razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável.

À propósito, vejamos entendimentos recentes do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, sobre a ocorrência de dano moral para demora excessiva em filas de bancos:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA FÍSICA - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" - CONCESSÃO DO BENEFÍCIO - CABIMENTO - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO - AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PERDA DO TEMPO ÚTIL - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO.

- Para a concessão do benefício da justiça gratuita, basta a simples afirmação da parte de que não possui condições de arcar com as despesas do processo, sem prejuízo próprio ou de sua família.

- Não tendo o magistrado apreciado devidamente o pedido de justiça gratuita e considerando a presunção de veracidade da declaração de pobreza, deve ser concedida a benesse ao apelante.

- Submeter o consumidor ao aguardo para atendimento bancário por mais de 02 (duas) horas ultrapassa os limites da razoabilidade e viola direitos da personalidade do sujeito, o que configura dano moral, passível de reparação.

- A perda de tempo útil da parte autora constitui situação de evidente desrespeito ao consumidor, sendo passível de reparação. - O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso e com razoabilidade.

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0512.16.001520-6/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Desembargador Evandro Lopes da Costa Teixeira, julgamento em 04.04.2019, publicação da súmula em 16.04.2019). (destacamos)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIA BANCÁRIA - TEMPO EXCESSIVO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REPERCUSSÃO NA ESFERA INDIVIDUAL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO - LESÃO ANÍMICA CONFIGURADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- As prestadoras de serviços respondem, objetivamente, por prejuízos decorrentes de falha na consecução das suas atividades, por se tratar de responsabilidade oriunda do risco do empreendimento.

- A espera por atendimento em fila de Agência Bancária, quando excede, consideravelmente, o tempo estipulado em Leis Estadual e Municipal, bem como não é validamente justificada pela Instituição Financeira e repercute, negativamente, na esfera dos direitos de personalidade do usuário, materializa situação abusiva e deflagradora de dano moral.

- No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões.

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0479.16.011200-5/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Desembargador Roberto Vasconcellos, julgamento em 14.03.2019, publicação da súmula em 02.04.2019).

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA.

- A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer

nulidade do título.

- É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários.

- Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade.

- É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador.

-Recurso não provido.

(TJMG –Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 ). **(Destaque nosso)**

Sobre a verificação da infração, para verificação do tempo de atendimento constatado no auto de infração 479.21, os Agentes Fiscais anexaram às ff. 2 e 15/16, as senhas retiradas pela Consumidora e pelo fiscal Flávio, respectivamente, às 12 (doze) horas e 35 (trinte e cinco) segundos e às 12 (doze) horas e 44 (quarenta e quatro) minutos e 58 (cinquenta e oito segundos) segundos. A consumidora foi atendida às 13 (treze) horas, 14 (quatorze) minutos e 05 (cinco) segundos, ou seja, 1 (uma) hora e 14 (quatorze) minutos depois. O fiscal foi atendido às 13 (treze) horas, 44 (quarenta e quatro) minutos e 43 (quarenta e três) segundos, ou seja, comprovando o tempo de espera de uma hora. Portanto, o tempo de espera superou muito o limite legal.

No que concerne à alegação que a data da fiscalização foi próxima ao quinto dia útil, período com maior demanda, caberia ao Representado se organizar para prestar atendimento bancário no tempo de espera de 15 (quinze) minutos. Isso deveria ser feito com base na estimativa da quantidade de atendimento bancário previsto para certas datas, como por exemplo, em dias programados para o saque do auxílio emergencial, dentre outros benefícios sociais, bem como ampliar o horário de atendimento e número de funcionários/colaboradores para os dias de maior demanda.

Sabe-se que o Representado tem a responsabilidade de assegurar o razoável tempo de espera para efetivo atendimento, garantindo a proteção durante a espera e execução dos serviços bancários.

Portanto, são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar descaracterizar a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.

Logo, pelos motivos expostos, **julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao item 1.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.**

## 2.2 Das penalidades previstas na Lei Estadual nº 14.235/02

Alega o representado que para o arbitramento da penalidade deve ser observado o art. 5º da Lei Estadual nº 14.235/02, por disciplinar a matéria de forma específica, afastando-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

O art. 5º da Lei Estadual nº 14.235/02, que dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário, estabelece que serão aplicadas ao estabelecimento infrator as penalidades de advertência e, em caso de reincidência, de multa no valor fixo de R\$ 5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais):

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa de R\$ 5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência;

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor – CDC, em seu art. 57, ao disciplinar a pena de multa, regulou a matéria de forma diversa. Estabeleceu que a penalidade será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor:

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Por sua vez, o Decreto nº 2.181/97, que organiza o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, também estabeleceu que a imposição da penalidade e sua gradação deverão considerar as circunstâncias atenuantes e agravantes e os antecedentes do infrator:

Art. 24. Para a imposição da pena e sua gradação, serão considerados:

I – as circunstâncias atenuantes e agravantes;

II – os antecedentes do infrator, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I – a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II – ser o infrator primário;

III – ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo;

IV – a confissão do infrator;

V – a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e

VI – ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no **parágrafo** único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará:

- I – a gravidade da prática infrativa;
- II – a extensão do dano causado aos consumidores;
- III – a vantagem auferida com o ato infrativo;
- IV – a condição econômica do infrator; e
- V – a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

Não obstante o art. 5º da Lei Estadual nº 14.235/2002 comine pena de advertência, tal disposição contraria totalmente as regras traçadas pelo Código de Defesa do Consumidor, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Proteção do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 16.481/2018, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97, “mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial”.

No tocante à fixação da multa no valor fixo de R\$ 5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais), também inaplicável ao caso, visto ter o art. 57 do Código de Defesa do Consumidor determinado que a multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contrariá-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

Nesse sentido, decidiu a Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO. EMBARGOS A EXECUÇÃO FISCAL. MULTA ADMINISTRATIVA APLICADA PELO PROCON. DEVIDO PROCESSO ADMINISTRATIVO OBSERVADO. INEXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DO CONTRADITÓRIO E DA AMPLA DEFESA. VALOR DA MULTA. RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO. ALEGAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI ESTADUAL Nº 14.235/2002. REJEIÇÃO. PRECEDENTE DO ÓRGÃO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS. ALTERAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.  
- Os artigos 1º, 2º, 3º e 6º da Lei Estadual nº 14.235/2002, que cuidam do tempo de

espera em filas de instituições bancárias, já foram objeto de Incidente de Arguição de Inconstitucionalidade, autuado sob o nº 1.0024.11.089304-7/002, oportunidade em que o Órgão Especial deste eg. TJMG julgou improcedente a representação, não constatando qualquer violação a matéria constitucional.

- Deve ser mantido o valor da multa arbitrada pelo PROCON, por ter sido fundamentada de maneira detalhada, considerando as balizas legais previstas no artigo 57 do CDC e no Decreto nº 2.181/97, e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
- Levando-se em conta as premissas em que se assenta o caso, faz-se necessária a reforma parcial da r. sentença quanto a honorários advocatícios, para que sejam reavaliados e fixados de acordo com o art. 85, § 2º, I a IV, § 3º, II, do CPC.
- Recurso parcialmente provido.

(TJMG - Apelação Cível nº 1.0000.19.016396-4/001, Relator(a): Desembargador Wander Marotta, 5ª Câmara Cível, julgamento em 28/03/2019, publicação da súmula em 29/03/2019).

Portanto, as penalidades serão fixadas segundo os critérios estabelecidos no artigo 57 do CDC, cujo parágrafo único dispõe que “a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passam pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Assim, não há que se falar em afronta aos princípios da especialidade, da legalidade e da motivação.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar advertência e a limitação da pena de multa ao valor previstas pela Lei Estadual 14.788/03.

### **2.3 Da suposta ilegalidade no cálculo da multa**

O Representado alegou ter havido superestimação do faturamento da agência no cálculo da multa presente na proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e na Transação Administrativa (TA). Pugnou que seja realizado o cálculo de eventual multa com base no faturamento da agência acostado aos autos junto com as alegações finais (f. 60).

Observo que, quando da lavratura do Auto de Infração, o Representado foi notificado a enviar ao PROCON, dentre outros documentos, a demonstração do resultado do último exercício financeiro. Todavia, a referida solicitação não foi atendida.

O pedido de apresentação do demonstrativo está amparado no art. 24 da Resolução PGJ 14/2019, a seguir transcrito:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser

estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

...

§2º A receita bruta deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

A apresentação do Demonstrativo de Resultado Financeiro é uma faculdade conferida ao fornecedor, a fim de demonstrar sua real situação econômica para aplicação do princípio da proporcionalidade na fixação da multa.

Insta salientar que a ausência de apresentação do DRE pelo Representado não será fator impeditivo a sua condenação, haja vista o dever da autoridade julgadora de prestar a devida resposta administrativa às infrações verificadas.

Assim, seja em caso de não apresentação do DRE, seja em caso de verificação/indícios de inconsistência dos dados contábeis apresentados, possibilita-se que a multa seja arbitrada ou estimada conforme critérios pela Autoridade Administrativa, nos termos no dispositivo supracitado.

Sobre a fixação da multa, os critérios estabelecidos na Resolução PGJ 14/2019 para realização da sua dosimetria foram estabelecidos observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da legalidade, da especialidade, da motivação.

Diante de todo o exposto, julgo subsistente a autuação constante do Auto de Infração.

### **3. DA CONCLUSÃO**

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

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 seguintes 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 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo para a segurança do consumidor durante o manuseio de valores (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico 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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Representado à fl. 60, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira anexa aos autos (fls. 20/21), no valor de R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões seiscentos e onze milhões). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.041 (três mil e quarenta e um) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 40.648.142,05 (quarenta milhões e seiscentos e quarenta e oito mil e cento e quarenta e dois reais e cinco centavos).

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 Itaú Unibanco S/A está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco Itaú Unibanco, que a instituição financeira atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 15,1 bilhões (<https://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=DQiqC7Br+09tg0tmYVqmvvg==&linguagem=pt>).

Portanto, trata-se de fornecedora 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 Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 3.387.345,17 (três milhões e trezentos e oitenta e sete mil e trezentos e quarenta e cinco reais e dezessete centavos), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 106.620,36 (cento e seis mil seiscentos e vinte reais e trinta e seis centavos) conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. nº 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ nº 14/19, resultando no valor de

R\$ 53.310,18 (cinquenta e três mil trezentos e dez reais e dezoito centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto) totalizando o *quantum de* R\$ 62.195,21 (sessenta e dois mil cento e noventa e cinco reais e vinte um centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor e causa danos coletivo e possui caráter repetitivo.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 62.195,21 (sessenta e dois mil cento e noventa e cinco reais e vinte e um centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 32-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\$ 55.975,69 (cinquenta e cinco mil novecentos e setenta e cinco reais e sessenta e nove centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, **sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;**

**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, 21 de outubro de 2022.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

