



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

**Processo Administrativo n.º 0024.18.005562-6**

**Representado: Banco Itaú S/A – Agência 2932**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Banco Itaú S/A, Agência n.º 2932, situada na Avenida Cristiano Machado, n.º 2106, Bairro Cidade Nova, CEP 31170-800, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/1593-91, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 22/03/2018, às 14:05 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 dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (4.1);*

Nesse ponto, os agentes fiscais observaram a existência de biombo separando as pessoas em atendimento daquelas que aguardam sua vez; todavia, consignaram, não existir divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação n.º 356.18 as imagens fotográficas de fls. 16./17

*2- O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso possa ser retirada (5.1).*



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

---

*3- O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de contas de água e luz.*

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Gerente Operacional Amauri Rezende Rodrigues, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como a apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior.

O Fornecedor apresentou defesa às fls. 21/27 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 28/53.

Inicialmente, alegou nulidade do auto de infração, em razão da ausência de concessão de prazo para correção das irregularidades.

Relativamente à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (Item 4.1 do Auto de Verificação), o Banco Itaú alegou faltar competência ao Procon para fiscalizar temas afetos à segurança bancária.

Nesse sentido, consignou que o planejamento da segurança bancário deve ser elaborada, acompanhada e fiscalizadas pela Polícia Federal ou pela Secretaria de Segurança Pública.

Asseverou, ainda, que não obstante o Código de Defesa do Consumidor fale em proteção à saúde e segurança do consumidor, tais conceitos guardam relação com o fornecimento de produtos e serviços para evitar acidentes de consumido.



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

Acrescentou que a Lei nº 7.102/83 estabeleceu inúmeras medidas a serem adotadas pelas instituições financeiras, a fim de garantir a segurança dos clientes, usuários de funcionários.

Aduziu que, com base na legislação retromencionada, a agência autuada possui os seguintes itens de segurança: dois vigilantes com rendição de almoço, alarme, circuito fechado de TV, porta de segurança com detector de metais, escudo, carro forte, cofre para guarda de armas, munições de tesoureiro eletrônico.

Sobre a Lei nº 12.917/91, alegou que o Estado não possui autonomia para legislar sobre segurança bancária, devendo ser declarada inconstitucional.

Pertinente às autuações pela falta de indicação, através de placa ou outro meio de divulgação, do local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (Item 5.1 do Auto de Verificação), bem como pela falta de cartaz sobre situações que impliquem na recusa de recebimento de pagamento (Item 6.1 do Auto de Verificação), o Representado alegou ter entrado em contato com as áreas internas para a instalação dos referidos cartazes.

Nesse sentido, sob a alegação de ter adotado todas as providências para a adequação da agência às legislações vigentes, requereu o cancelamento do auto de infração.

Devidamente notificado a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa com este Órgão de Defesa do Consumidor (fls. 66/67 e 68), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 56/59 e 60/62, o banco representado nada manifestou, conforme certificado à fl. 99-v.



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

---

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à autuação descrita no Item 4.1, em que pese o esforço do Banco para desconstituir o Auto de Infração nº 356.18, 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).



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

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





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

acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os 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)

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, 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



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

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.

Pelo exposto julgo subsistente a infração ao art. 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98 e aos art. 6º, VI, 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90 praticada pelo Representado.



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

---

Acerca das autuações correspondentes aos Itens 5.1 e 6.1 do Auto de Verificação decorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, bem como pela não manutenção, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, de informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de contas de água e luz.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros-10.ed.- página 524 e ss.)

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que





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

o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.



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

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, *in* "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor  
Rua Goitacazes, 1202 - 4º andar - Bairro Barro Preto  
CEP 30190-051 -- Belo Horizonte/MG - Tel. (31) 3250-4693



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

---

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento."

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

Por turno, o artigo 31 do *codex* consumerista cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.



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

---

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o Representado está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º, *caput*, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 3º, §4º, da Lei 11.666/94).

Sobre a segunda autuação, especificamente, restou claro nos autos que o Representado não indica o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada, em violação ao art. 3º, 4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

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

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

A tempo, vale registrar que não obstante a alegação do Representado de ter adotado medidas para adequação da agência fiscalizada à legislação vigente, deixou de acostar aos autos comprovação das medidas supostamente implementada.

Assim, julgo também subsistente a infrações cometida pelo Fornecedor, referente aos **Itens 5.1 e 6.1** do Formulário de Fiscalização de Serviços Bancários.

### 3 - Conclusão



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

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; artigo 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98; artigo 2º da Resolução CMN nº 3.694/09 e artigo 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I e III), 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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/11, com base no documento apresentado pelo fornecedor à fl. 95 dos autos, cujo valor é de R\$ 16.180.437,06 (dezesesseis milhões cento e oitenta mil quatrocentos e trinta e sete reais e seis centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO, o qual tem como referência o fator 1000.





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 alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO ITAÚ UNIBANCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Itaú tem R\$1,5 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido teve alta de 9,8%, atingindo R\$ 126,9 bilhões e que foi o banco que apresentou o maior lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 24,9 bilhões, com crescimento de 12,0%.

Vale salientar que conforme Relatório da Administração 2017 do Itaú Unibanco Holding S.A, o Resultado Operacional desta instituição financeira atingiu a quantia superior a R\$ 32 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 e para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.95), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.348.369,76 (um milhão trezentos e quarenta e oito mil trezentos e sessenta e nove reais e setenta e seis centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



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

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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 45.451,09 (quarenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e um reais e nove centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em um sexto, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 37.875,91 (trinta e sete mil oitocentos e setenta e cinco reais e noventa e um centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos inciso VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoa portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em metade, totalizando o *quantum* de R\$ 56.813,87 (cinquenta e seis mil oitocentos e treze reais e oitenta e sete centavos).

Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ n.º 11/11, ficando em R\$ 75.751,82 (setenta e cinco mil setecentos e cinquenta e um reais e oitenta e dois centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 75.751,82 (setenta e cinco mil setecentos e cinquenta e um reais e oitenta e dois centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**



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

---

1) a intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 27, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar de sua intimação:

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\$ 68.176,64 (sessenta e oito mil cento e setenta e seis reais e sessenta e quatro centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 15 de Fevereiro de 2019.