

Processo Administrativo: MPMG – 0182.21.000066-3
Reclamado: ITAÚ UNIBANCO S.A – Agência Conquista
Auto de Verificação nº 055/2021

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência de Conquista do **ITAÚ UNIBANCO S.A**, situada na Praça Coronel Tancredo França, nº 79, Centro, Conquista/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2149-10, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/10/2021, às 10h15m, 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 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional, conforme constatado pelas informações dos clientes que aguardam na fila no exterior da agência, em razão da pandemia. (Art. 12 da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 62, IV, art. 72 e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e Art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 1.1);

2- O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila. No momento da fiscalização o dispensador de senha estava desligado e sem papel. Ao fazê-lo funcionar seu relógio estava atrasado em 25 minutos. O sistema não chama o número da senha no placar, o qual repetia a todo o momento o número 01. (Art. 22 da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 52, IV, art. 72 e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 1.2);

3- O fornecedor não mantém, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento. (Art. 32-C da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 62, VI, art. 72 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 4.3)

4- O fornecedor mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, porém NÃO indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada. (Art. 32, § 42, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 62, IV, art. 72 e art 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 5.1)

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. **Agnaldo Nunes de Freitas**, identificado como Supervisor Operacional, 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 2020.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.15/18).

Preliminarmente, em sua defesa o infrator solicitou dilação de prazo para a entrega Atos Constitutivos da empresa e o Demonstrativo do Resultado do Último Exercício da agência e alegou a nulidade do auto de infração por irregularidade formal e ausência de concessão de prazo para sanar as irregularidades.

Nesse sentido, asseverou que as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor não foram cumpridas e que não foi concedido prazo para que a agência providenciasse a regularização das infrações.

Quanto à disponibilização de senhas salienta que no dia da autuação houve uma situação atípica, pois, a agência estava com o seu equipamento emissor de senhas inoperante, devido a eventualidades técnicas.

No tocante a ausência de cartaz alertando sobre a proibição de uso de telefone celular nas dependências da agência bancária, e ausência de placa ou de outro meio de divulgação constando o local para a retirada da cadeira de rodas, alegou que a agência está regular e que os cartazes são afixados na porta giratória.

Após 4 (quatro) semanas da autuação, o infrator apresenta novas informações juntadas as fls. 40/43, esclarecendo que o mecanismo de emissão de senhas está em pleno funcionamento e que foi afixado cartazes de proibição de uso de aparelho celular e disponibilização de cadeiras de rodas.

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. 30/31 e 32, o fornecedor não demonstrou interesse na assinatura das referidas propostas.

O infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ nº 14/2019), o que não o fez. Portanto, o fornecedor não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

É o necessário relatório.

1. Das preliminares - Dilação de prazo - Nulidade do auto de infração

Aduz o Banco Itaú Unibanco S.A. que o auto de infração seria nulo, uma vez que dele não constariam “a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias”.

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto Federal nº 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

1. o local, a data e a hora da lavratura;
2. o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
3. a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
4. o dispositivo legal infringido;
5. a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
6. a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
7. a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
8. a assinatura do autuado;

Da análise do auto de infração de fls. 02/11, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo de qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “1.1”, “1.2”, “4.3” e “5.1”, respectivamente às fls.09.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o autuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do autuado (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Junta Recursal do Procon-MG, Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0 /0 0 1, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto Federal n.º 2.181/97 não exige que seja informada, no auto de infração, qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Quanto a dilação de prazo arguida, o autuado foi devidamente notificado para querendo, apresentar defesa no PROCON, em 10 DIAS ÚTEIS, a contar da lavratura o auto, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n2 2.181, de 19/03/97.

Em sua defesa, o autuado não demonstrou interesse na proposta de TRANSAÇÃO ADMINISTRATIVA ou TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, portanto não há que se falar em dilação de prazo.

Desta feita, não prospera a alegada nulidade do auto de infração, tampouco o requerimento de dilação de prazo para adequar as irregularidades apuradas no auto de infração.

1. - Da fundamentação

• Do tempo de atendimento (Item 1.1)

Aduziu o infrator que, em relação ao tempo de espera do consumidor, em razão da pandemia desencadeada pelo COVID-19, o atendimento da agência está ocorrendo fora dos padrões habituais, ante as medidas extraordinárias adotadas para resguardar a saúde e a segurança dos clientes e colaboradores da agência.

No tocante à primeira autuação identificada no item 1.1 do Formulário n° 12, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

Os Agentes Fiscais Wellington Lobão Lopes (MAMP 5251-00) e Lucas de Casto Pereira (MAMP 3221-00) durante a diligência fizeram as seguintes observações:

Cliente: Vera Lúcia Almeida Vieira; CPF: 914.872.726-87; Chegada: 9h30; Abertura do Caixa: 9h00; Constatação sem atendimento: 10h10.

Cliente: Débora Aparecida da Silva Gomes; CPF: 081.368.736-58; Chegada: 9h35; Abertura do Caixa: 9h00, Constatação sem atendimento: 10h10.

Cliente: Ilza Aparecida da Silva Castro; CPF: 726.488.816-34; Chegada: 9h35; Abertura do Caixa: 9h00; Constatação sem atendimento: 10h12.

Cliente: Tereza das Graças Neto; CPF: 449.285.136-34; Chegada: 9h30; Abertura do Caixa: 9h36; Constatação: 10h17.

Cliente: Joana D'arc da Silva Rodrigues; CPF: 983.786.336-34; Chegada: 10h00; Abertura do Caixa: 9h00; Constatação: 10h20.

Insta salientar que a Lei Estadual n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Alves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon-MG (Recurso 665.060/2006). Nesse sentido:

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.

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema conexo 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.

Vale ressaltar 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.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade.

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.

- **Da Senha de atendimento (Item 1.2)**

No tocante à autuação correspondente, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento para os caixas convencionais, no qual deve contar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de entrada na fila.

Quanto à disponibilização de senhas alega que no dia da autuação houve uma situação atípica, pois, a agência estava com o seu equipamento emissor de senhas com problemas técnicos e após a autuação do PROCON houve regularização da situação.

Desta feita, constatou violação às normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, nos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e no artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo imposto às instituições financeiras de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos.

Assim, a não entrega de senhas aos usuários que aguardam atendimento nas filas dos caixas convencionais acaba criando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade foi a de reduzir a exposição dos consumidores à ação de bandidos.

Nesse sentido, estando o “tempo de espera em fila para início do efetivo atendimento” intrinsecamente relacionado à proteção e segurança dos usuários, dentre as quais a prevenção à Covid-19, temas estes não relacionados à atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88

A propósito, 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. INCONSTITUCIONAL IDA DE 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, 153, 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. (...) A irrisignação 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 510.221, 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 04.08.2005; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2005; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 25.11.2009; 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 05.08.2009; AI 574.295, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 15.05.2005; RE 559.550, rel. Min. Carlos Brito, 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 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 – FEBRA BAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-153). 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: 501378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-1 5 7 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-1 5 9 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (destacou-se)

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 /0 0 1, Relator Des. Roberto

Além do descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.

Nesse sentido, diante da série de dispositivos normativos violados, não há embasamento no argumento alegado pelo representado, uma vez que se utilizou da pandemia do COVID-19 para escusar-se do cumprimento do dispositivo discutido.

Logo, julgo subsistente a infração referente ao item 1.2 do formulário de fiscalização.

- **Proibição do uso de telefone móvel (item 4.3)**

A fiscalização do Procon-MG não encontrou, na diligência realizada, a referida placa. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes. A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do *PROCON/MG*, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do *PROCON/MG*, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se)

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o *PROCON* realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando *in loco* que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

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

A informação não teria nenhum 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.

Por fim, no tocante a ausência de cartaz alertando sobre a proibição de uso de telefone celular nas dependências da agência bancária, o fornecedor alegou que a agência está regular e que o cartaz informativo está afixado na porta giratória.

Frise que, após 4 (quatro) semanas da autuação, o infrator apresenta novas informações juntadas as fls. 40/43, esclarecendo que foi afixado cartazes de proibição de uso de aparelho celular.

No entanto, sanar as irregularidades após a fiscalização, não afastam o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação. Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item citado.

- **Da acessibilidade - Ausência cadeira de rodas e de cartaz indicando disponibilidade**

Quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

Ressalta-se que os fiscais do Procon constataram que não mantinha cartazes indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada na agência.

E sua defesa, após 4 (quatro) semanas da autuação, o autuado anexa fotos da cadeira de rodas as fls. 40/43, esclarecendo que foi afixado cartaz comunicando a disponibilização da cadeira de rodas.

O fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela pode ser retirada.

A Lei Estadual n.º 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.

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

Ademais, compete ao fiscal averiguar se a afixação foi realizada em local visível. Se ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 054/2021, ocorreu 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.

No entanto, sanar as irregularidades após a fiscalização, não afastam o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.

- **Da solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro**

Quando da lavratura do Auto de Infração, o Representado foi notificado a enviar ao PROCON-MG, dentre outros documentos, a demonstração do resultado do último exercício financeiro (DRE).

Veja-se que 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.

Além disso, a apresentação do demonstrativo de resultado financeiro é uma oportunidade conferida ao fornecedor, 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 do 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.

Diante de todo o exposto, julgo subsistente a autuação constante do Auto de Infração de fls. 055/2021.

- **Da ausência da razoabilidade da autuação**

Da análise do auto de infração de fls. 02/11, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “1.1,1.2,4.3,5.1”, respectivamente às fls. 09.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o autuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do autuado (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitiva trazida no auto infracional

constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Junta Recursal do Procon-MG, Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0 /0 0 1, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto Federal n.º 2.181/97 não exige que seja informada, no auto de infração, qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Desta feita, não prospera a alegada nulidade do auto de infração.

4- Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do 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 nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

1. Verifico a inaplicabilidade da vantagem auferida como parâmetro de mensuração da multa, por entender tal cálculo de difícil e complexa estimação, razão pela qual aplico o fator 1.
2. Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

O infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ n.º 14/2019) e apresentou, no momento da defesa, o “Faturamento Bruto da Agência 05161 – Conquista - MG”, mensais, que totalizou R\$1.532.483,66 (um milhão, quinhentos e trinta e dois mil, quatrocentos e oitenta e três reais e sessenta e seis centavos).

Portanto, o fornecedor não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

Com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeiras informadas pelo Representado à fl. 63, R\$R\$1.532.483,66 (um milhão, quinhentos e trinta e dois mil, quatrocentos e oitenta e três reais e sessenta e seis centavos), revelam-se totalmente incompatíveis 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 Itaú está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://www.itaui.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=DQiqC7Br+09tg0tmYVqmvvg==>

O valor consolidado das "Receitas da Intermediação Financeira", referente a 2020, está informado na fl. 119, o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco Itaú atingiu a quantia superior a R\$ 123 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.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco Itaú em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=DQiqC7Br+09tg0tmYVqmvvg==>

no valor de R\$123.611.000.000 (cento e vinte e três bilhões e seiscentos e onze milhões de reais). Considerando que o infrator possui 2.841 (duas mil, oitocentos e quarenta e uma) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em **R\$43.509.679,69** (quarenta e três milhões, quinhentos e nove mil, seiscentos e setenta e nove reais e sessenta e nove centavos) por agência (veja no link <https://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=DQiqC7Br+09tg0tmYVqmvvg==>).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de **R\$43.509.679,69 (quarenta e três milhões, quinhentos e nove mil, seiscentos e setenta e nove reais e sessenta e nove centavos)** o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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 multa-base no valor de R\$ 113.774,20 (cento e treze mil, setecentos e setenta e quatro reais e vinte centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.**

Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de **R\$ 56.887,10 (cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos).**

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VII, IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física e **haja vista a conduta infrativa ter praticada no decorrer de calamidade, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de R\$ 142.217,75 (cento e quarenta e dois mil, duzentos e dezessete reais e setenta e cinco centavos).**

Considerando que o infrator efetivamente praticou 4 (quatro) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, I e III, aplica-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 2/3 (dois terços).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ (R\$ 142.217,75 (cento e quarenta e dois mil, duzentos e dezessete reais e setenta e cinco centavos).

ISSO POSTO, determino:

- a) 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:
- b) Recolha os valores ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, **por meio de boleto bancário**, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, **o valor de R\$ 127.995,98 (cento e vinte e sete mil, novecentos e noventa e cinco reais e noventa e oito centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97.
- c) 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.

Conquista/MG, 18 de maio de 2022

Wagner Cotrim Volpe Silva
Promotor de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER COTRIM VOLPE SILVA, PROMOTOR PRIMEIRA ENTRANCIA**, em 27/05/2022, às 14:13, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **2987095** e o código CRC **331AA12B**.

Processo SEI: 19.16.1524.0058541/2022-28 / Documento SEI:
2987095

Gerado por: PGJMG/COQPJ/COQPJ-UNPJ

PRACA CORONEL TANCREDO FRANCA, 100 - - Bairro CENTRO - Conquista/ MG
CEP 38195000 - www.mpmg.mp.br

MULTA- BASE		R\$ 113.774,20
Atenuante: 1/2	0,5000	R\$ 56.887,10
Total Parcial (MB - AT)		R\$ 56.887,10
Agravante 1/2	0,5000	R\$ 28.443,55
Total Parcial (MB - AT) + AG		R\$ 85.330,65
Concurso: 2/3	0,6667	R\$ 56.887,10
Total da Multa: [(MB-AT)+AG]+Concurso		R\$ 142.217,75