



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

---

**Processo Administrativo: 0024.19.005434-6**

**Reclamado: Itaú Unibanco S.A – Agência 4148**

**Auto de Verificação nº 539.19/14PJ**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 4148 do Itaú Unibanco S.A, situada na Avenida Augusto de Lima, 1549, Bairro Barro Preto, CEP 30190-030, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60701190/1654-48, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 19/06/2019, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

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

O banco representado foi notificado através do Gerente Operacional, Sr. Claudinei Machado Guilherme, no próprio auto de fiscalização, para apresentar



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

---

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 do último exercício.

Aos 28/06/2019, o Representado protocolizou na sede deste órgão consumerista defesa administrativa ao auto de fiscalização (fls. 24/58),

Ab initio, apontou ausência de concessão de prazo para adequação da irregularidade por parte da Instituição Financeira.

Ademais aduziu que entrou em contato com as áreas internas para instalação de cartazes informando o local de disponibilização de cadeiras de rodas, tomando, assim, providências para regularizar a situação e cumprir a legislação vigente.

Por fim requereu o cancelamento do auto de infração.

Na sequência, foi concedido prazo dilatatório ao representado, a fim de que o mesmo apresentasse os atos constitutivos, bem como o documento contábil/fiscal que apontasse o Resultado Bruto da Intermediação Financeira/Receita Bruta, contabilizada pela Agência nº 4148 no ano de 2018.

Na oportunidade, foi dado ao fornecedor a possibilidade de comprovar a disponibilização de cadeira de rodas no interior da Agência nº 4148, bem como a instalação de placa sobre a divulgação do local onde a mesma possa ser encontrada.



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

---

Apesar de devidamente notificado do Ofício nº4450/2019/Finanças, o fornecedor manteve-se inerte (fl.61/62).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, bem como para apresentar alegações finais, o fornecedor, em resposta ao Ofício 5761/2019/Finanças, juntou suas alegações às fls.66/67.

Aduziu o representado não ter interesse em firmar referidas propostas e reiterou todos os termos da sua defesa administrativa.

É necessário relatório.

## 2- Fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração nº 539.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

A autuação correspondente ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização nº 12, consiste na obrigação de disponibilizar a cadeira de rodas e está inserta no art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94.

Referida lei apenas impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de



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

---

deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades.

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.

Aliás, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução fiscal. Instituição bancária. Lei estadual nº 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. 1. **A Lei estadual nº 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos com acesso ao público, inclusive instituições bancárias, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira.** Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. 2. **A Lei estadual nº 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos.** 3. **O não**



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

---

**cumprimento da obrigação implica na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido.** 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n.1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ªCCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012). (*Destaque nosso*)

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

Assim, o Banco Itaú, a partir da vigência da lei, tinha obrigação de disponibilizar cadeiras de rodas aos portadores de deficiência e aos idosos, não prosperando a alegação de ausência de concessão de prazo para adequação da irregularidade por parte da Instituição Financeira.

Por fim, não há como acolher a alegação do representado de ter providenciado cartazes informando sobre a disponibilização da cadeira de rodas, uma vez que no auto de infração restou constatado a prática infrativa referente a não manutenção pelo estabelecimento comercial, de cadeira de rodas ou outro veículo, que possibilitasse a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 5.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.



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

---

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, dos artigos 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII ambos da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1 (itens 5.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.



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

---

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2018 publicado em estudo socioeconômico extraído do **site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br)** no valor de R\$47.715.486.000,00 (quarenta e sete bilhões setecentos e quinze milhões quatrocentos e oitenta e seis mil reais). Considerando que, no ano de 2018, o infrator contava com 3.530 (três mil quinhentos e trinta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 13.517.134,84 (treze milhões, quinhentos e dezessete mil, cento e trinta e quatro reais e oitenta e quatro centavos).

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

Registre-se que o BANCO ITAÚ está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

Mesmo diante do cenário de dificuldade econômica, os bancos continuaram apresentado resultados muito superiores aos de outras empresas dos mais diversos portes e setores do país, a partir, entre outras razões, de cobranças abusivas de juros e tarifas bancárias, além de agravarem a situação de desemprego no país, na medida em fecham, ano após ano, milhares de postos de trabalho.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Itaú tem R\$1,65 trilhão de ativos, mantendo-se





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

---

como o maior banco do país e foi o banco que obteve o maior lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 25,7 bilhões.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado do Itaú Unibanco Holding S.A, o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco Itaú, atingiu a quantia superior a R\$ 31 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, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.126.427,90 (um milhão cento e vinte e seis mil quatrocentos e vinte e sete reais e noventa centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 12.264,28 (doze mil duzentos e sessenta e quatro reais e vinte e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.





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

---

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$10.220,23 (dez mil duzentos e vinte reais e vinte e três centavos)

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos 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 pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 15.330,35 (quinze mil, trezentos e trinta reais e trinta e cinco centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 15.330,35 (quinze mil trezentos e trinta reais e trinta e cinco centavos).**

ISSO POSTO, determino:

**1)** a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 66 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 n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 13.797,31 ( treze mil setecentos e noventa e sete reais e trinta e um centavos)** nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19;



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

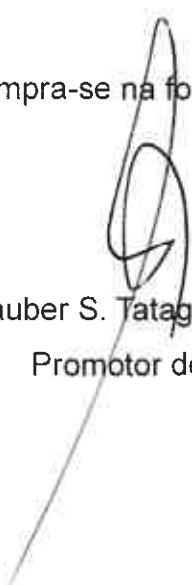
---

**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, 23 de Outubro de 2019.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



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

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Outubro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	Itaú Unibanco S.A – Agência 4148		
<b>Processo</b>	0024.19.005434-6		
<b>Motivo</b>	Auto de infração 539.19		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 13.517.134,84</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.126.427,90
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>1</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 12.264,28</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 6.132,14</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 18.396,42</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019			229,68%
<b>Valor da UFIR com juros até 30/09/2019</b>			<b>3,5081</b>
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 701,62</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.524.333,14</b>
Multa base			<b>R\$ 12.264,28</b>
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			<b>R\$ 10.220,23</b>
Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI e VII do Decreto 2.181/97			<b>R\$ 15.330,35</b>
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			<b>R\$ 13.797,31</b>

