

Processo Administrativo nº 0024.21.005420-1

Representado: Banco Itaú Unibanco S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência Personnalité n.º 4092 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Avenida Brasil n.º 1278, bairro Funcionários, CEP 30140-000, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2421-08, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 29 de abril de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1. O fornecedor não proporciona assentos identificados em destinação a idosos. (item 2.1) (art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03 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);
2. O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público. (item 4.1) (art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98 e art. 6º, VI, 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n.º 2.181/97);
3. O fornecedor não indica através de placa ou de outro meio de divulgação local onde a cadeira de rodas pode ser retirada. (item 5.1) (art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90, e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97);
4. O fornecedor não possui placa indicativa da existência do código de proteção e defesa do consumidor na agência bancária próxima ao caixa de atendimento ao público. (item 6.12) (art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

A ausência das cabines individuais foi comprovada por meio de fotografia registrada pelos Fiscais do Procon e acostada às fls. 15/16.

O banco representado foi notificado através da Gerente Administrativa, Sra. Karla Mª S. C. Duarte, no próprio auto de fiscalização, para apresentar 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.

O Fornecedor apresentou manifestação aos autos (fls. 17/21), acompanhada dos documentos de fls. 22/65.

Preliminarmente, o Representado arguiu a nulidade do auto de infração devido à ausência de concessão de prazo para regularização da suposta infração à norma elencada por parte da Instituição Financeira, não observando o art. 35 do Decreto 2.181/1997, e arguiu o órgão estadual, ter indicado apenas o prazo para apresentação da defesa administrativa.

No que tange ao mérito, o fornecedor reconheceu a ausência de assentos identificados com destinação a idosos, não obstante, alegou a agencia possuir quantidade necessária de assentos para atendimento geral e prioritário.

Quanto a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento, o fornecedor arguiu a legislação federal determinar itens de segurança facultativos e obrigatórios, sendo às cabines individuais um item facultativo e não previsto na Lei Federal nº 7.102/83.

Com relação a ausência de placa informando a existência de cadeira de rodas e placa informando a existência de exemplar do Código do Consumidor, o fornecedor alegou disponibilizar os informativos, não havendo qualquer prática infrativa à legislação consumerista.

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. 40 e 41, o Representado optou pela apresentação de Alegações Finais, negando-se, portanto, a celebrar o "acordo" com este órgão consumerista para adequação do serviço bancário.

Às (fls. 45/48), o Representado reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Preliminar de nulidade do auto de infração

A alegação do Representado de nulidade do auto de infração deve ser rejeitada.

Aduz o Banco Itaú que o auto de infração seria nulo, uma vez que dele não

constariam “prazo para adequação por parte da Instituição Financeira, tendo, o órgão estadual, indicado apenas prazo para apresentação de defesa administrativa”.

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

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;

Da análise do auto de infração de fls. 2/14, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “2.1”, “4.1”, “5.1” e “6.12” segundo as fls. 03/05 e fl. 11.

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). (Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto 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 preliminar de nulidade do auto de infração.

3. DO MÉRITO

I - Da Prática Infrativa: O fornecedor não proporciona assentos identificados em destinação a idosos.

Quanto à ausência de identificação dos assentos destinados a idosos, a agência atuada aduziu que foram danificadas as cadeiras destinadas aos clientes, em especial os adesivos nelas fixados (ou outro fato alegado). Não foi possível a imediata substituição deles, devido à necessidade de limpeza já programada, bem como por não possuir tais adesivos em estoque, necessitando solicitá-los ao setor competente para manutenção do layout das dependências.

No tocante à autuação identificada no **item 2.1** do “Formulário de Fiscalização n.º 12”, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, contrariando o artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o §4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 –Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre ‘assentos’, o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil,

portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl. 15, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário, motivo pelo qual **julgo subsistente a infração correspondente ao item 2.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.**

II - Da Prática Infrativa: O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público.

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no **item 4.1** do “Formulário de Fiscalização nº 12”, ressalta-se, 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 e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam 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 cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombo ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

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.

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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também 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.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl. 15, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao item 4.1 do formulário de fiscalização.

III - Da Prática Infrativa: O fornecedor não indica através de placa ou de outro meio de divulgação local onde a cadeira de rodas pode ser retirada.

Com relação à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não possui ou possui e não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, ressalta-se que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local ela pode ser retirada.

Ademais, 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.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 12, 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.

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 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 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.

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.

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 seu turno, o artigo 31 do Código 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 n.º 8.078/90, art.6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei Federal n.º 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.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1.

IV - Da Prática Infrativa: O fornecedor não possui placa indicativa da existência do código de proteção e defesa do consumidor na agência bancária próxima ao caixa de atendimento ao público.

Sobre a autuação correspondentes aos Itens 6.12 do Formulário nº 12, referidas infrações ocorreram em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação, por meio da disponibilização de informativo relativo à existência do exemplar do Código de Defesa do Consumidor, em local e formato visível ao público junto aos caixas.

Conforme discorrido anteriormente, a informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem, visto que, 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.

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.

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.

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 seu turno, o artigo 31 do Código 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 n.º 8.078/90, art.6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei Federal n.º 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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Representado, referentes aos itens 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03 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; art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98; art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 2º da Lei Estadual 14.788/03.

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 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (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 Banco Itaú Unibanco a fl. 58, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira arrolada aos autos (fls. 37/38), no valor de R\$ 123.611.000.000 (cento e vinte e três bilhões seiscentos e onze milhões). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.041 (tres mil e quarenta e um) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 40.648.142,05 (quarenta milhões seiscentos e quarenta e oito mil cento e quarenta e dois reais e dois centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Itaú Unibanco está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco do Brasil, 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+09tg0tmYVqmvq==&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\$ 3.625.806,64 (três milhões seiscentos e vinte e cinco mil oitocentos e seis reais e sessenta e quatro 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 n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 113.774,20 (cento e treze milhões 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.

e) Reconheço a circunstância atenuante da adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 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 n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 56.887,10 (cinquenta mil oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto) totalizando o *quantum de* R\$ 66.368,28 (sessenta e seis mil trezentos e vinte e oito reais e vinte e oito centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, 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 1/3 (um terço), resultando em R\$ 88.491,04 (oitenta e oito mil quatrocentos e noventa e um reais e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 88.491,04 (oitenta e oito mil quatrocentos e noventa e um reais e quatro centavos)

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 2 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\$ 79.641,94 (setenta e nove mil seiscentos e quarenta e um reais e noventa e quatro 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, 19 de Abril de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Abril de 2022			
Infrator	Banco Itaú Unibanco S/A □		
Processo	0024.21.005420-1		
Motivo	Auto 46.21		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 43.509.679,69
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.625.806,64
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 113.774,20
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 56.887,10
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 170.661,30
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2022			240,40%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2022			3,6222
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 724,44
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.866.547,70
Multa base			R\$ 113.774,20
Multa base reduzida em 1/2- art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 56.887,10
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 66.368,28
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 88.491,04
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)			R\$ 79.641,94

