

Processo Administrativo nº 0216.0063550.2024-88
Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência 7364

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 7364 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Avenida Waldomiro Lobo, nº 580, Bairro Guarani, CEP 31814-620, Belo Horizonte/ MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190/2975-14, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 11/04/2024, às 13 (treze) horas e 39 (trinta e nove) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita as seguintes infrações:

1. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela física contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais - **Item 2.1** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 2º, Art. 15, I e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);
2. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos da tabela I, anexa à resolução CMN nº 3.919/2010 - **Item 2.2** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 3º e Art. 15, II e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);
3. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I, II, III, IV, para pessoas naturais - **Itens 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 6º C/C Art. 15, III; Carta Circular Bacen Nº 3.594/2013, Art. 3º e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);
4. O fornecedor não informa o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de

serviços para pessoas naturais, no pacote de serviços diferenciados - **Item 2.7** (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 15, V e Parágrafo único e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, ART. 7°, Art. 31 e Art. 39, VIII);

5. O fornecedor não informa que os valores das tarifas constantes nas tabelas mencionadas foram estabelecidos pela própria instituição financeira - **Item 2.8** (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 15, VI e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, Art. 7°, ART. 31 e ART. 39, VIII);

6. 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 - **Item 3.1** (Lei Estadual n°14.235/2002, art.1° e Lei Federal n° 8.078/1990 art.6°, IV, art.7° e art.39, VIII);

7. O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada - **Item 6.1** (Lei Estadual n°11.666/1994, art.3°, §4° e Lei Federal 8.078/1990, art.6°, IV, art.7° e art.39, VII).

Os agentes fiscais retiraram a SENHA: N705, anexada à peça de ID MPe: 1087885, Página: 12, para realizarem o monitoramento do tempo de espera para atendimento. Conforme registrado, a senha foi retirada às 13h41, tendo o atendimento se iniciado às 13h59. Portanto a espera foi de aproximadamente de 18 minutos.

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, cópia do contrato social atualizado e do Demonstrativo de Resultado do Exercício do ano de 2023.

Então, vieram aos autos defesa administrativa (MPe 1078983, págs. 02/27) e documentos anexos (ID MPe 1078983, págs. 28/105).

Em sua defesa, o Banco Itaú Unibanco S/A, alegou que o Procon-MG teria adentrado em matérias pertencentes à competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual defendeu que o auto de fiscalização seria nulo.

Arguiu a incompetência do Procon-MG para estabelecer a forma de cumprimento de normas expedidas pelo Banco Central do Brasil; que o Procon-MG seria incompetente para avaliar a forma adequada de cumprimento 2°, 3°, 6° e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução CMN n. 3.919/2010; 3° da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013; 2° e 3°, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e Resolução CMN n. 4.949/2021; todos sob a ótica Lei n. 8.078/1990.

Vale trazer, aqui, trecho da defesa apresentada:

Nesse caso, a competência regulamentar, por expressa previsão legal, é exclusiva do Banco Central do Brasil. Assim, tendo o agente fiscal constatado que há nas dependências da agência a disponibilidade de amplo acesso à tabela de tarifas por “QR CODE”, se revela ilegal o presente auto de fiscalização, no tocante ao suposto descumprimento aos 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução CMN n. 3.919/2010; 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013; 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013; e Resolução CMN n. 4.949/2021, pois o limite da fiscalização estava na verificação sobre a existência ou não de divulgação informações em local visível na agência, o que como se verificou, é cumprido pelo Autuado.

Acrescentou que, não tendo a Resolução 3.919/2010 previsto uma forma específica o atendimento da norma, *“qualquer modo que atenda a finalidade deve ser considerado válido”*.

Nesse sentido, defendeu que exigência de uma forma específica, não imposta pelo Órgão regulamentador, acabaria por ferir o princípio da legalidade, previsto no art. 5º, II, CF, segundo o qual: “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”.

Assim, pugnou pela anulação do auto de infração.

Prosseguindo, consignou que divulgação das tarifas e serviços estaria disposta em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências, através da disponibilização de cartazes com QR CODE, o qual conteria todas as informações de tarifas vigentes.

Sobre a falta das tabelas impressas, alegou que a tecnologia teria sido utilizada em prol da redução de impactos ambientais, especialmente no que diz respeito à redução da utilização de papel. Salientou o compromisso de zerar as emissões de carbono até 2050. Nas palavras do Representado:

“Importa mencionar, ainda, que o Autuado conta com mais de 2334 agências em todo o país, logo, é evidente que a afixação de tabelas por meio de impressos, que têm de ser substituídos com frequência, tanto para fins de conservação, quanto para atualização, resultam em impacto ambiental expressivo, especialmente porque para ter um tamanho de fácil visibilidade, era necessário afixar um cartaz de tamanho significativo em cada uma das agências, pois conforme se vê no impresso anexo, os cartazes conterão pelo menos 46 páginas.”

Sobre a infração correspondente ao Item 3.1 do Auto de Infração, afirmou que as normas que estabelecem tempo máximo de espera em fila têm efeito de coerção, cabendo assim ao Órgão de proteção ao consumidor competente aplicar a sanção (multa) prevista para a espécie.

Aduziu, contudo, que a agência autuada adota todas as medidas necessárias para evitar a formação de filas e para reduzir o tempo de atendimento em suas agências bancárias; que, com foco nesse compromisso, disponibiliza formas alternativas de atendimento, quais sejam, parques de autoatendimento (caixa eletrônico), Internet Banking, gerente 24 horas por meio internet banking, dentre outros serviços.

Sobre o tempo de espera registrado durante a fiscalização, alegou que teria ocorrido um descumprimento pontual do tempo de atendimento previsto na legislação. Para tanto, apresentou uma senha retirada no mesmo dia, em que o tempo de atendimento teria sido de 03 (três) minutos.

Nesse sentido, alegou que o tempo médio de espera para atendimento na agência bancária autuada não ultrapassaria o tempo previsto na legislação estadual, pelo que não poderia ser penalizado.

Subsidiariamente, pugnou pela aplicação da pena de advertência, nos termos do parágrafo único do art. 5º da Lei 14.235/20029.

No tocante à autuação pela ausência de indicação do local de retirada de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção do portador de deficiência e do idoso, o Representado aduziu que a agência atua *“em respeito aos princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, especialmente dos portadores de deficiência e idosos que necessitam de cadeiras de rodas para locomoção no interior das agências.”*

Afirmou que todas as informações relativas à acessibilidade, bem como o local de retirada das cadeiras de rodas estariam ao lado do guichê para retirada de senhas, conforme imagem colacionada à peça de ID MPE: 1078983, Página: 26.

Desta feita, asseverou não ter cometido qualquer violação à Lei Estadual 11.666/1994.

Concluindo, pugnou pela anulação do auto de fiscalização; subsidiariamente, para o caso de não acolhimento da preliminar de incompetência do PROCON/MG, pelo acolhimento da defesa administrativa, para o fim de reconhecer a observância a todos os dispositivos citados no auto de fiscalização.

Dando impulso ao feito, o Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) - minutas de ID MPE 1348732 e ID MPE 1348778. Oportunizou-se ainda, para o caso de

não aceite dos termos propostos, prazo sucessivo de 10 dias úteis para apresentação alegações finais (ID MPe: 1348527, Página: 1).

Assim, viram aos autos as alegações finais do Representado (ID MPe: 1695321, Página: 3), reiterando os motivos expostos em sua defesa.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ n° 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1. DA PRELIMINAR

2.1.1. Da Atribuição do Procon-MG para Fiscalizar a Qualidade do Serviço Bancário

O Representado alega que o *Parquet* não possuiria atribuição para fiscalizar o cumprimento das normas instituídas pelo Banco Central do Brasil, pelo que o auto de infração deveria ser julgado insubsistente.

Contudo, quando a inobservância de tais regras comprometam ou ameacem a qualidade da prestação dos serviços disponibilizados ao consumidor, ou firam o dever de informação devido aos usuários do sistema bancário, a atuação do Procon-MG é legitimada.

Ademais, os órgãos de execução do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, enquanto oficiante na estrutura do Procon-MG, fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A propósito, durante o julgamento da Arguição de Inconstitucionalidade n.º 1.0000.20.456730-9/003 restou decidido que “A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao *Parquet* pela Constituição Federal.”

Ademais, em momento algum o Procon-MG quis estabelecer uma forma de cumprimento das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil, mas tão somente garantir que a informações estejam colocadas à disposição dos consumidores.

Ora o direito à informação não pode impor ao consumidor a utilização de ferramentas próprias para ter acesso ao seu conteúdo. Além disso, por questão de segurança, o uso de aparelho celular no interior das agências bancárias é expressamente proibido.

Desta feita, a estratégia tecnológica implementada pelo Representado, além de ferir o acesso direto do consumidor à informação, gera o descumprimento da proibição de utilizar o celular no interior das agências bancárias.

Assim, a utilização de QR-Code não pode ser considerado um modo válido para o atendimento da norma.

Diante do exposto, demonstra-se que a atuação do Procon-MG é legítima e ocorre dentro da legalidade.

2.2 DO MÉRITO

Relativamente às infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 e 6.1 do Formulário de Fiscalização - ainda que inexistissem norma do Banco Central sobre a matéria - as autuações teriam decorrido simplesmente da violação ao dever de informação.

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.

Insta salientar que 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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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 respectivo 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, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor n° 37 - pag. 66 - Ano 10 - janeiro a março de 2001 - Ed. Revista dos Tribunais).

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 respectivo 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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 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 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.

Não obstante seja claro o dever de informação imposto aos fornecedores de bens e prestadores de serviços, o Representado tenta justificar a ausência das tabelas informativas indicadas nos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução

CMN n. 3.919/2010; art. 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e art. 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013.

Primeiramente, aduz que a anexação de cartazes com a mera divulgação de um QR CODE, em vários locais da agência, cumpriria com satisfação o dever de informação sobre os serviços e tarifas cobradas. Alega que o Procon-MG estaria indo além do objetivo de fiscalizar a existência das informações; que estaria invadindo a competência do Bacen de dizer como a informação deveria ser divulgada.

Contudo, no caso específico, a utilização da tecnologia empregada pelo Representado não constitui um avanço, mas uma forma de dificultar e por vezes impedir o acesso à informação. Na realidade a disponibilização exclusiva de um QR CODE constitui uma barreira, vez exigir uma ferramenta do usuário para o acesso à informação.

Ademais, o consumidor somente saberá exatamente do que se trata o QR CODE ao acessar seu dispositivo móvel.

Pensando a mesma situação para outro caso prático, seria tão absurdo quanto promover a precificação por meio da colocação de QR CODE em produtos industrializados. Nesse caso, o consumidor teria que acessar QR CODE para saber o valor do bem. Isso certamente não faz o menor sentido!

A informação ao consumidor deve ser expressa e clara, portanto, sem colocação de qualquer barreira para o seu acesso.

Vale ainda recordar que, em se tratando de um ambiente bancário, o uso de aparelho celular é expressamente proibido. Desta feita, a divulgação de QR CODE no interior da agência estimularia o uso de celulares, algo que a instituição financeira deveria cuidar para que não ocorresse.

Nos termos da Lei Municipal nº 10.200, de 7 de junho de 2011, é expressamente vedado o uso de aparelho celular nos estabelecimentos bancários situados no município de Belo Horizonte:

Art. 3º Fica proibida a utilização de telefone celular ou equipamento similar nas dependências das agências bancárias e instituições financeiras localizadas no Município.

Parágrafo Único - As agências bancárias e as instituições financeiras localizadas no Município afixarão, em pontos de ampla visibilidade, aviso que indique a proibição prevista no caput deste artigo e que mencione o número desta Lei.

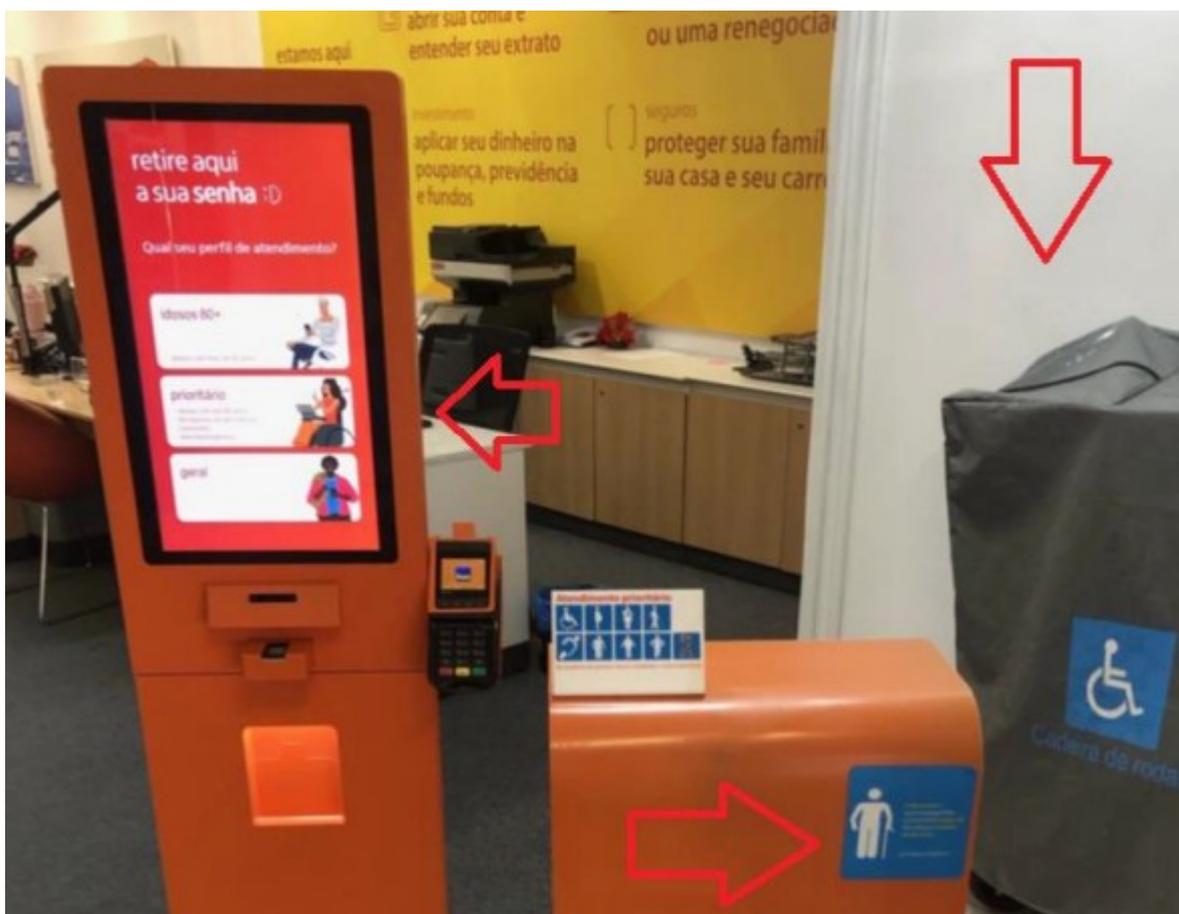
Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator a multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Assim, não há dúvida que o emprego da tecnologia adotada pelo Representado, além de não proporcionar a garantia das informações previstas nos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução CMN n. 3.919/2010; art. 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e art. 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013, **evidencia grave falha da instituição financeira no tocante à proibição do uso do celular** (artigo 3º da Lei Municipal nº 10.200/2011).

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE as infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração 24.05445**, eis que configurada a ofensa ao dever de informação.

Relativamente à infração correspondente ao Item 6.1 do Formulário de Fiscalização, o Representado anexou a sua defesa imagem de onde estariam divulgadas as informações relacionadas ao atendimento do grupo prioritário, bem como do local de retirada de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção do portador de deficiência e do idoso.

Conforme demonstrado pelo Representado, as informações estariam ao lado do guichê para retirada de senha:



Desta feita, considerando que o interior da agência não foi fotografado durante a fiscalização, acolho a defesa do Representado.

Assim, que pese a presunção de veracidade das declarações prestada pelos agentes fiscais, julgo **INSUBSISTENTE a autuação correspondente ao Item 6.1 do Auto de Infração 24.05445**, relacionado ao suposto descumprimento do disposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02.

No tocante à infração correspondente ao item 3.1 descrita no Formulário de Fiscalização, ocorreu por inobservância ao prazo legal de tempo máximo de espera por atendimento, consoante o disposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02.

A referida norma foi introduzida com a finalidade de reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancárias que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.

Não obstante os fatos alegados para tentar se eximir de qualquer responsabilização pela falha verificada durante a prestação do serviço bancário, caberia à Representada ter se planejado, com base na estimativa da quantidade de atendimentos bancários esperados para certas datas, a fim de assegurar o atendimento dos consumidores dentro do tempo de 15 (quinze) minutos.

A propósito, o tema encontra-se intrinsecamente relacionado à segurança durante o atendimento bancário, portanto, à falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1o O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

Cabe ressaltar que, consoante a cópia da senha de atendimento acostada aos autos, o tempo de espera foi de 18 (dezoito minutos), além do máximo permitido.

Acrescente-se que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta

Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênia para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiros, 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. (destacou-se)

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontram-se inseridas no campo de competência do Estado. Isso permite que legisle sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Vale salientar que 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). 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.**

Também, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, no qual, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.

- **As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.**
- **A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.**
- **Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.**
- **Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017;) (destacou-se)**

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 de não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE a infração correspondente ao Item 3.1 do Auto de Infração 24.05445**, por descumprimento ao disposto no art. 1º da Lei Estadual 14.235/02.

3. DAS PENALIDADES PREVISTAS NA LEI N° 8.078/90

Verificada a subsistência das práticas infrativas correspondentes aos Itens **2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8 e 3.1 do Auto de Infração 24.05445**, passa-se a análise do pedido subsidiário para aplicação da pena de advertência,

Assim, faz-se necessário registrar que as penalidades previstas no artigo 5º da Lei Estadual 14.235/02 - abaixo transcrito - não possuem correspondentes na Lei nº 8.078/90,

cujas normas são inafastáveis para os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

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

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

Nesse sentido, ainda que a Lei Estadual em referência tenha previsto a aplicação da pena de advertência e, para caso de reincidência, a aplicação da pena de multa limitada à quantia de R\$5.320,00 (cinco mil, trezentos e vinte reais), referidas reprimendas não encontram previsão dentre as penalidades colocadas à disposição das autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, no tocante a fiscalização e julgamento das praticadas contrárias às relações de consumo.

A propósito do tema, a Junta Recursal do Procon-MG firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, eis que não elencada nas sanções administrativas tratadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90, a seguir transcrito:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

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

Desta feita, considerando que os demais microssistemas jurídicos relacionados à defesa do consumidor são iluminados pelos princípios e normas do *codex* consumerista, as disposições traçadas pelas demais esferas legislativas não podem ameaçar o cumprimento das normas emanadas pela matriz legislativa. O contrário, geraria um cenário de insegurança jurídica, propulsora de conflitos sociais.

Ademais, as penalidades de cunho pecuniário aplicadas pelos órgãos e entes integrantes do SNPDC devem seguir os critérios estabelecidos no artigo 57 do *codex*, cujo parágrafo único dispõe que **“a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”**.

Sendo assim, observados os limites mínimo e máximo estabelecidos pelo dispositivo retromencionado, competirá a cada agente oficiante nas diversas esferas do SNPDC realizar, **segundo os critérios previstos na Lei nº 8.078/90**, o cálculo da multa. É o que dispõe o caput do artigo 57 do CDC:

Art. 57. A pena de multa, **graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo**, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Ademais, o Decreto nº 2.181/97 - que regulamenta o *codex* consumerista - dispõe acerca das circunstâncias agravantes e atenuantes a serem consideradas pelas autoridades administrativas na mensuração das penas pecuniárias:

Art. 24. **Para a imposição da pena e sua gradação**, serão considerados:
I - as **circunstâncias atenuantes e agravantes**;
II - os **antecedentes do infrator**, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se **circunstâncias atenuantes**:
I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
II - ser o infrator primário;
III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.
III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- IV - a confissão do infrator; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
 V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
 VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

- I - ser o infrator reincidente;
 II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
 III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
 IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;
 V - ter o infrator agido com dolo;
 VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
 VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;
 VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
 IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- I - a **gravidade da prática infrativa**;
 II - a **extensão do dano causado aos consumidores**;
 III - a **vantagem auferida com o ato infrativo**;
 IV - a **condição econômica do infrator**; e
 V - a **proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção**. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados

novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Desta feita, a fixação de um valor certo para as multas decorrentes de infrações cometidas no âmbito das relações de consumo representa séria ofensa à Lei 8.078/90 e ao Decreto 2.181/97, os quais trazem os parâmetros impostos aos órgãos integrantes do SNDC para a sua fixação. Saliente-se que tais diplomas legais provêm da própria Constituição Federal e, por isso, não podem ser sobrepostos por outros atos normativos, sobretudo quando oriundos das esferas estaduais e municipais.

Sendo assim, ao estabelecer um montante fixo R\$5.320,00 (cinco mil, trezentos e vinte reais) para multas pelo tempo de espera superior a 15 minutos - cuja hipótese não precisaria sequer ter sido prevista para configurar ofensa ao *codex* consumerista -, a Lei Estadual nº 14.235/02 impede a aplicação dos critérios estabelecidos na Lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97. Desta feita, não seria possível à autoridade administrativa considerar, na mensuração da multa, **gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.**

Ademais, a fixação de um valor certo e invariável de multa para determinadas infrações causaria um cenário de injustiça, vez que penalizaria instituições financeiras de maior e menor poderio econômico com o recolhimento da mesma quantia, sem ainda considerar outras circunstâncias agravantes e atenuante verificáveis em cada caso.

Diante dos motivos acima expostos, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a pena de advertência, bem como a eventual limitação da multa ao limite fixado pela Lei Estadual 14.235/02.

4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu em práticas infrativas à Resolução CMN Nº 3.919/2010, art. 2º, art. 3º, art. 6º, art. 15, I, II, III, IV, V, e Parágrafo único; à Carta Circular Bacem Nº 3.594/2013, art. 3º; à Lei Estadual nº 14.235/2002, art. 1º; e à Lei Federal Nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VII.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 57/22, 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, pelo que aplico fator de pontuação 3.

Nesse ponto, ressalte-se que o tempo de espera por atendimento superior ao limite legal estabelecido aumenta a exposição desnecessária, vulnerabilizando os consumidores aos ataques e ações de bandidos, e, por isso, implica na ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 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. 24, da Resolução PGJ n.º 57/22.

Contudo, o Faturamento Bruto de R\$ 23.778.282,20 (vinte e três milhões, setecentos e setenta e oito mil, duzentos e oitenta e dois reais e vinte centavos), informado pelo Representado (ID MPe: 1078983, Página: 105), não condiz com porte econômico da instituição financeira.

Sendo assim, na inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2023 informado pelo Representado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 200.844.000.000,00 (duzentos bilhões, oitocentos e quarenta e quatro milhões de reais). Considerando que o infrator possuía no ano de 2022, segundo último Relatório publicado pelo DIEESE, 2786 (dois mil, setecentos e oitenta e seis) agências bancárias em todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 72.090.452,26 (setenta e dois milhões, noventa mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e vinte e seis centavos).

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

A saber, o Banco Itaú atingiu um lucro líquido de R\$ 8,435 bilhões no primeiro trimestre de 2023. O resultado é 14,6% superior ao observado no mesmo intervalo de 2022, e em relação ao quarto trimestre do ano passado, representa um crescimento de 10% (<https://www.infomoney.com.br/mercados/itau-itub4-resultado-primeiro-trimestre-2023/?>

[_ga=2.43861989.196213771.1651491448-188526054.1650303117&lead=false-WECONT](https://www.itaubank.com.br/...&lead=false-WECONT)).

Consta ainda no site do infrator que “O Itaú Unibanco registrou resultado recorrente gerencial de R\$ 35,6 bilhões no ano de 2023, alta de 15,7% em relação ao ano anterior, e retorno recorrente sobre o patrimônio líquido (ROE) médio anualizado de 21,0%.”. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços (<https://www.itaubank.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/03bc1265-c1cb-1b31-94fe-b1e18cdd0f06?origin=1>).

Portanto, a instituição financeira 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 no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 6.007.452,26 (seis milhões, sete mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e vinte e seis centavos) o qual 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 185.226,13 (cento e oitenta e cinco mil, duzentos e vinte e seis reais e treze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 92.613,07 (noventa e dois mil, seiscentos e treze reais e sete centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes prevista no inciso VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 108.048,58 (cento e oito mil, quarenta e oito reais e cinquenta e oito centavos), eis que ass práticas infrativas trazem consequências danosas à segurança do consumidor (descumprimento do tempo de espera e incentivo ao uso do celular no ambiente bancário).

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 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 144.064,77

(cento e quarenta e quatro mil, sessenta e quatro reais e setenta e sete centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 144.064,77 (cento e quarenta e quatro mil, sessenta e quatro reais e setenta e sete centavos)

ISSO POSTO, determino:

1) Intime-se à Representada (endereço indicado no auto de infração), 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 o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 100.845,34 (cem mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e trinta e quatro centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 129.658,29 (cento e vinte e nove mil, seiscentos e cinquenta e oito reais e vinte e nove centavos)**, atualizado monetariamente. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

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, 06 de março de 2025.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

**MANIFESTO DE
ASSINATURA**



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em
18/03/2025, às 14:26

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

1A06A-D96AF-99B60-81C37

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

