



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

Processo Administrativo: 0024.18.016710-8

Reclamado: Itaú Unibanco – Agência 1583

Auto de Verificação nº 1296.18

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A agência do Banco Itaú Unibanco S/A (n.º 1583), situada na Avenida do Contorno, n.º 1515, Bairro Floresta, CEP 30110-008, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60701190/1517-30 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14/09/2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentar 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 anterior da agência ora representada, contudo deixou de apresentá-los conforme certidão de fl.18.

Ato seguinte, determinou-se que fosse oficiado a Secretaria de Fiscalização para que diligenciasse a condução de agentes fiscais à Agência nº 1583 do Itaú Unibanco, a fim de verificar tão somente, mediante registro em Auto de Constatação, se o fornecedor promove o atendimento do cliente no prazo de 15 minutos contados do seu ingresso na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional.



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

Neste sentido foi lavrado o Auto de Constatação nº 1352.18, no qual foi registrado que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos, sendo acostado ao Auto a senha retirada no momento da fiscalização (fls.22/24).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 26/27 28/29, o Fornecedor informou não possuir interesse na assinatura de tais propostas, conforme se verifica na fl.44.

Foram acostadas às fls. 45/87 instrumento de procuração, relatório econômico e atos constitutivos do Banco Itaú.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

A prática infrativa foi identificada no **Item 1.1** do Auto de Infração nº 1296.18 e verificada no Auto de Constatação 1352.18, no qual constatou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

Insta primeiramente salientar 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:



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

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da*



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

procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”

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

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.



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

Vale ressaltar que não merecem prosperar alegações no sentido de que a Lei Estadual n.º 14.235/02 não foi regulamentada e que seus comandos ficam suspensos até que sobrevenha regulamentação.

Os artigos 1.º e 2.º da Lei n.º 14.235/02 preceituam:

Art. 1º - Fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Art. 2º - A agência ou o posto de atendimento do **estabelecimento** bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Da simples leitura desses dispositivos é possível concluir que eles são autoaplicáveis, possuindo, assim, eficácia plena. Não lhes falta nenhum elemento que obstaria o cumprimento de suas disposições e exigiria sua regulamentação.

Nesse sentido, o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

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 -



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

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 1.0024.09.587911-0/002, Relator(a): Des.(a) Moreira Diniz, 4.^a CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09.02.2017, publicação da súmula em 17.02.2017).

APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS DO DEVEDOR. CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA. REQUISITOS DO ART. 2º, § 5º, DA LEI Nº 6.830/80 RESPEITADOS. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO INSTAURADO. PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DO DEVIDO PROCESSO LEGAL OBSERVADO. NULIDADE AFASTADA. MULTA. VIOLAÇÃO À NORMA CONSUMERISTA. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NA FILA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. LEI ESTADUAL Nº 14.235/02. LEI MUNICIPAL Nº 3.155/05. DESNECESSIDADE DE REGULAMENTAÇÃO DAS NORMAS SANCIONATÓRIAS. VALOR DA SANÇÃO PECUNIÁRIA. RESPEITO AOS DITAMES LEGAIS.



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

- Não há que se falar em nulidade da Certidão de Dívida Ativa, quando os requisitos trazidos pela Lei nº 6.830/80 foram atendidos em sua integralidade, especialmente aquele previsto no art. 2º, § 5º, inciso III, referente à origem, à natureza e ao fundamento legal ou contratual da dívida. - Afasta-se a alegação de nulidade do procedimento administrativo instaurado para a apuração da sanção pecuniária, já que respeitado o princípio constitucional do devido processo legal (e seus corolários lógicos, a saber, ampla defesa e contraditório).
- Os Estados e os Municípios detêm competência para legislar sobre matéria consumerista, na forma do art. 24 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1.988, o que foi exercido pelo Estado de Minas Gerais, com a promulgação da Lei Estadual nº 14.235/02 e pelo Município de Lavras, com a edição da Lei Municipal nº 3.155/05.
- As normas que estabelecem a conduta e a penalidade pelo seu descumprimento, porquanto inteiramente regulamentadas, devem ser observadas de imediato pela instituição financeira.
- O valor da multa deve ser mantido, vez que estabelecido segundo os parâmetros legais, nada tendo sido demonstrado quanto ao suposto não atendimento dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0382.14.012084-3/001, Relator(a): Des.(a) Ana Paula Caixeta, 4.ª Câmara Cível, julgamento em 15.09.2016, publicação da súmula em 20.09.2016).

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, verificado no auto de constatação 1352.18, os Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e José Maria da Silva (MAMP 3166) anexaram a senha retirada às 14:04 horas com início de atendimento pelo caixa às 14:24 horas, conforme se verifica à fl.24 dos autos.



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

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.



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

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.59), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 10.251.887,05 (dez milhões duzentos e cinquenta e um mil oitocentos e oitenta e sete reais e cinco 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.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO ITAÚ UNIBANCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

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

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site www.economia.estadao.com.br o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco Itaú Unibanco, atingiu a quantia superior a R\$ 32 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado e para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.



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

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.59), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 854.323,92 (oitocentos e cinquenta e quatro mil trezentos e vinte e três reais e noventa e dois centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 26.629,72 (vinte e seis mil seiscentos e vinte e nove reais e setenta e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 22.191,43 (vinte e dois mil cento e noventa e um reais e quarenta e três centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos e a prática infrativa ocasiona dano coletivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 33.287,15 (trinta e três mil duzentos e oitenta e sete reais e quinze centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ R\$ 33.287,15 (trinta e três mil duzentos e oitenta e sete reais e quinze centavos).

ISSO POSTO, **determino**:



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

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 44 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\$ 29.958,43 (vinte e nove mil novecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e três centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;


b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG”, e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 11 de Fevereiro de 2019


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Fevereiro de 2019

Infrator	Banco Itaú Unibanco – Agência 1583		
Processo	0024.18.016710-8		
Motivo	Auto de Infração 1296.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 10.251.887,05
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 854.323,92
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
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\$ 26.629,72
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 13.314,86
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 39.944,58
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 693,07
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.396.002,68
Multa base			R\$ 26.629,72
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 22.191,43
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III, IV e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 33.287,15
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 29.958,43

