

Processo Administrativo nº 0024.21.014957-1

Representado: Banco Itaú Unibanco S.A.

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência São Lucas n.º 0587 do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Rua Padre Marinho n.º 430, bairro Santa Efigênia, CEP 30.140-040, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0803-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 27 de outubro 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 atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento. (item 1.1) (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02 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 identifica os caixas destinados ao atendimento ao idoso. (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);

Constam também as seguintes observações:

Houve registro fotográfico,  
Monitoramento das agências bancárias de Belo Horizonte.  
Foram verificadas as questões relacionadas à prevenção ao combate à COVID-19, não sendo constada irregularidade no ato fiscalizatório, digo, durante o ato fiscalizatório.  
IP 0024.21.002781-9.  
SAP Agência autuada em 23/04/2020, Auto 266.20; Agência autuada em 05/04/2017, Auto 235.17.  
Senha de atendimento geral: G607; Horário de retirada: 10:13; Horário de atendimento: 10:36.

O tempo de espera para atendimento superior ao prazo de 15 (quinze) minutos foi comprovado mediante senha anexada aos autos (fl. 21), e a ausência de atendimento preferencial em destinação a idosos foi comprovada por meio de fotografias acostadas às fls. 14-verso/20, registradas pelos Agentes Fiscais do Procon.

O banco representado foi notificado através da Gerente Geral da agência autuada, 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. 28/32), acompanhada dos documentos de fls. 33/43, o demonstrativo de resultado do exercício do último ano de fl. 44, e os atos constitutivos de fls. 45/47.

Preliminarmente, o Representado afirmou a nulidade do auto de infração sob a alegação de que *"não houve concessão de prazo para adequação por parte da Instituição Financeira, tendo, o órgão estadual, apenas indicando prazo para apresentação de defesa administrativa"*.

A respeito do tempo de espera superior a 15 (quinze) minutos, o Fornecedor alegou que cumpre a legislação estadual. Acrescentou também que, *"Em razão da pandemia desencadeada pelo COVID-19, o atendimento da agência está ocorrendo fora dos padrões habituais..."*.

Além do mais, o Banco afirmou que o tempo médio de atendimento na agência nos meses de julho e agosto perfizera 08 (oito) minutos e 13 (treze) segundos no Atendimento Varejo e 07 (sete) minutos e 27 (vinte e sete) segundos no Atendimento Prioritário.

Quanto à ausência de identificação dos caixas destinados ao atendimento ao idoso, o Banco alegou que cumpre a legislação, *"... na medida em que a agência em referência mantém identificado o caixa prioritário..."*, e requereu a extinção do procedimento administrativo.

Em relação às medidas de prevenção e cuidados gerais para contenção da COVID-19, foi observado pelo agente fiscal ausência de qualquer irregularidade.

O Banco foi 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. 50/52. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 49).

Ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 56/57), acompanhadas dos documentos de fls. 58/84.

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1 Nulidade do auto de infração/autuação por ausência de requisitos

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

Aduz o Fornecedor que o auto de infração seria nulo, uma vez que *“não houve concessão de prazo para adequação por parte da Instituição Financeira, tendo, o órgão estadual, apenas indicado o prazo para apresentação de defesa administrativa.”*

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto Federal n.º 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. 02/14, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “1.1” e “2.1”, à fl.03.

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

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

Cabe registrar ainda que a **capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação** (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Junta Recursal do Procon-MG, Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto Federal n.º 2.181/97 não exige que seja informada no auto de infração, prazo para regularização ou adequação no que diz respeito às autuações constatadas, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

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

### 3. DO MÉRITO

**I - Da Prática Infrativa: 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.**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n.º 561.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto Federal n.º 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à primeira autuação identificada no item 1.1 do Formulário n.º 12, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos. Insta salientar que a Lei Estadual 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-MG (Recurso 665.060/2006). Nesse sentido:

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

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

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

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

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

Vale ressaltar que a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da legalidade, razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade. Vejamos os recentes acórdãos do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, conforme se observa:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA FÍSICA - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" - CONCESSÃO DO BENEFÍCIO - CABIMENTO - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO - AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PERDA DO TEMPO ÚTIL - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO.

-Para a concessão do benefício da justiça gratuita, basta a simples afirmação da parte de que não possui condições de arcar com as despesas do processo, sem prejuízo próprio ou de sua família.

-Não tendo o magistrado apreciado devidamente o pedido de justiça gratuita e considerando a presunção de veracidade da declaração de pobreza, deve ser concedida a benesse ao apelante.

-Submeter o consumidor ao aguardo para atendimento bancário por mais de 02 (duas) horas ultrapassa os limites da razoabilidade e viola direitos da personalidade do sujeito, o que configura dano moral, passível de reparação.

-A perda de tempo útil da parte autora constitui situação de evidente desrespeito ao consumidor, sendo passível de reparação. -O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso e com razoabilidade.

(TJMG -Apelação Cível n.º 1.0512.16.001520-6/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira, julgamento em 04.04.2019, publicação da súmula em 16.04.2019) (*destacamos*)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIA BANCÁRIA -TEMPO EXCESSIVO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REPERCUSSÃO NA ESFERA INDIVIDUAL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO - LESÃO ANÍMICA CONFIGURADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO -CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

-As prestadoras de serviços respondem, objetivamente, por prejuízos decorrentes de falha na consecução das suas atividades, por se tratar de responsabilidade oriunda do risco do empreendimento.

-A espera por atendimento em fila de Agência Bancária, quando excede, consideravelmente, o tempo estipulado em Leis Estadual e Municipal, bem como não é validamente justificada pela Instituição Financeira e repercute, negativamente, na esfera dos direitos de personalidade do usuário, materializa situação abusiva e deflagradora de dano moral.

-No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões.

(TJMG -Apelação Cível n.º 1.0479.16.011200-5/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Roberto Vasconcelos, julgamento em 14.03.2019, publicação da súmula em 02.04.2019) (*destacamos*)

Portanto, são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar descaracterizar a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 561.21, os Agentes Fiscais anexaram à fl. 21 dos autos a senha retirada às 10 (dez) horas 13 (treze) minutos e 06 (seis) segundos, com início de atendimento pelo caixa às 10 (dez) horas 36 (trinta e seis minutos) e 32 (trinta e dois) segundos, comprovando o tempo de espera para atendimento de 33 (trinta e três) minutos.

Logo, pelos motivos expostos, **julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao item 1.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.**

**II - Da Prática Infrativa: O fornecedor não identifica os caixas destinados ao atendimento ao idoso.**

No tocante à autuação identificada no **item 2.1** do “Formulário de Fiscalização nº 12”, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos caixas destinados a idosos, contrariando o artigo nº 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 caixas, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

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 matrizada 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

peças 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 corresponsivo 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.

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 'caixas', 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, embora o Fornecedor afirme que a agência atuada já fora adequada, não resta dúvidas de que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, os caixas destinados aos idosos não estavam devidamente identificados, conforme comprovado por meio do registro fotográfico de fls. 16-v/20, fundamentando, assim, a sustentação à anotação de violação ao artigo nº 71 da Lei Federal n.º 10.741/03.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos caixas 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.**

#### 4. DAS PENALIDADES IMPOSTAS NA LEI Nº 8.078/90

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

- I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;
- II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;
- III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Por sua vez, o artigo 2º da Lei Federal nº 12.291/10 dispôs o seguinte:

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Visto isso, não obstante as previsões acima, **tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8.078/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

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

Conforme dito acima, sendo os demais microssistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contraria-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

No tocante à limitação das multas, fixada pela Lei Federal nº 12.291/10 ao montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e pela Lei Estadual 14.788/03 ao valor correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicáveis ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

Desta feita, as penalidades serão fixadas segundo a verificação dos 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”**.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas

fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Federal nº 12.291/10 e pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

Logo, declarada a subsistência das infrações descritas nos Itens 1.1 e 2.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, bem como tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se a sua mensuração.

## 5. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

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 seguintes 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 à fl. 44-v, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira anexa aos autos, 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 (três mil e quarenta e um) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 40.648.142,05 (quarenta milhões e seiscentos e quarenta e oito mil e cento e quarenta e dois reais e cinco 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, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco Itaú Unibanco, que a instituição financeira atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 15,1 bilhões

(<https://www.itaubank.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=DQiqC7Br+09tg0tmYVamvg==&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\$ 3.387.345,17 (três milhões e trezentos e oitenta e sete mil e trezentos e quarenta e cinco reais e dezessete 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\$ 106.620,36 (cento e seis mil e seiscentos e vinte reais e trinta e seis 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\$ 53.310,18 (cinquenta e três mil e trezentos e dez reais e dezoito 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\$ 62.195,21 (sessenta e dois mil e cento e noventa e cinco reais e vinte e um 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\$ 82.926,94 (oitenta e dois mil e novecentos e vinte e seis reais e noventa e quatro centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 82.926,94** (oitenta e dois mil e novecentos e vinte e seis reais e noventa e quatro centavos).

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 32-v dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

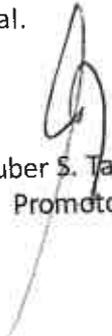
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 74.634,25 (setenta e quatro mil e seiscentos e trinta e quatro reais e vinte e cinco centavos)**, 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, 15 de junho de 2022

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Junho de 2022**

<b>Infrator</b>	Banco Itaú Unibanco		
<b>Processo</b>	0024.21.014957-1		
<b>Motivo</b>	Auto 561.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			
Porte =>	Grande Porte	12	<b>R\$ 40.648.142,05</b>
			R\$ 3.387.345,17
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 106.620,36</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 53.310,18</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 159.930,53</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2022			242,26%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2022			3,6420
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 728,39</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.925.924,48</b>
Multa base			<b>R\$ 106.620,36</b>
Multa base reduzida em 1/2 - art. 25 do Dec. 2181/97			<b>R\$ 53.310,18</b>
Acréscimo de 1/6 - art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			<b>R\$ 62.195,21</b>
Acréscimo de 1/3 - art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			<b>R\$ 82.926,94</b>
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)			<b>R\$ 74.634,25</b>

