

PA PROCON n.º 52.16.0261.0018224/2023-04

Curadoria de Defesa do Consumidor

Representante: DE OFÍCIO

Representado: ITAÚ UNIBANCO S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I- Relatório

Trata-se de **Procedimento Administrativo** instaurado a partir de ofício oriundo da Câmara de Vereadores de Formiga noticiando possíveis irregularidades praticadas pela agência do ITAÚ UNIBANCO S.A. em Formiga, ante a incapacidade de atendimento em prazo razoável dos servidores públicos estaduais, ativos e aposentados, cuja folha de pagamento foi adquirida pela referida instituição financeira (ff. 4/8-v dos autos físicos – ID n.º 211040, págs. 4/11).

A Câmara de Vereadores de Formiga esclareceu que o município não possui lei que disciplina o tempo máximo de espera de atendimento em instituições bancárias (f. 14 dos autos físicos – ID n.º 211040, pág. 17).

Houve a oitiva das testemunhas José Rodrigues da Costa e Fábio Júnior dos Anjos, **oportunidade em que confirmaram os fatos** (ff. 17/18-v dos autos físicos – ID n.º 211040, págs. 22/25).

O representado, muito embora tenha sido notificado por meio da Gerente da Agência de Formiga, não apresentou defesa escrita e tampouco encaminhou o Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE)



relativo ao exercício de 2020 (exercício anterior ao exercício da infração) ou quaisquer outros documentos contábeis capazes de apontar a sua receita bruta no ano de 2020, a fim de que seja procedido o cálculo da multa administrativa (ff. 30/32 dos autos físicos – ID n.º 211040, págs. 42/44).

Por fim, em resposta a ofício, o Promotor de Justiça de Defesa dos Consumidores da Comarca de Divinópolis encaminhou documentos para auxiliar no arbitramento da receita bruta (ID n.º 251457).

O Ministério Público, considerando que nos autos havia materialidade suficiente para apontar que a conduta do representado violou o disposto no art. 3º, I, da Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e no art. 1º, *caput*, da Lei ESadual nº 14.235/2002, tornando o serviço impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (grupo III da Resolução PGJ n.º 14/2019 – item 2), através do despacho de ID nº 405783, procedeu à dosimetria da multa, tornando-a definitiva no valor de R\$74.634,26 (setenta e quatro mil, seiscentos e trinta e quatro reais e vinte e seis centavos).

Ato contínuo, foi determinada a notificação do representado para, no prazo de 10 (dez) dias, informar se tinha interesse em celebrar transação administrativa, conforme minuta anexa de Termo de Transação Administrativa.

O Ministério Público deixou de oferecer proposta de ajustamento de conduta porque a conduta a qual o representado deve se ajustar já é obrigação legal.

Em resposta a ofício, o representado enviou e-mail para a promotoria (ID de nº 435250), solicitando cópia integral do procedimento,



tendo juntado procuração e documentos constitutivos, o que foi oportunizado, conforme declaração de ID nº 440353.

O representado, em manifestação de ID nº 442085, informou que a proposta de transição administrativa estava sendo avaliada internamente, requerendo o prazo de 30(trinta) dias para se manifestar. Juntou novamente procuração e atos constitutivos (ID nº 442085).

O Ministério Público deferiu o pedido de dilação de prazo, conforme manifestação de ID nº 470715.

O representado manifestou desinteresse na celebração de Transação Administrativa, conforme ID de nº 537070, alegando em apertada síntese que: observa as legislações vigentes; assegura atendimento prioritário aos consumidores tratados pela Lei Federal nº 10.741/03; sempre observou o tempo para atendimento; se porventura, o tempo tenha sido extrapolado, não refletiu o tempo de espera usualmente observado na agência; a proposta de transação não se mostra razoável no patamar de R\$74.634,26 (setenta e quatro mil, seiscentos e trinta e quatro reais e vinte e seis centavos), na medida em que a lei tida por infringida impõe penalidade de advertência e multa de R\$5.320,00 (cinco mil, trezentos e vinte reais), em caso de reincidência, o que afronta aos princípios da especialidade, legalidade e motivação. Informou, ainda, que disponibiliza formas alternativas de atendimento e que foram tomadas as providências necessárias para o cumprimento do tempo de espera disposto em lei, tendo sido os fatos relatados no processo administrativo, uma excepcionalidade. Requereu que, no caso de aplicação de multa, seja observado o disposto no art. 5º, I e II da Lei nº 14.235/02. Juntou novamente procuração e atos constitutivos (ID de n.º537070).

É o breve histórico dos autos.



II – Da fundamentação

Inicialmente, ressalto que o procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo. Foram oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/2019.

Também foi observado o comando do art. 3º, § 3º, do Código de Processo Civil, haja vista que foi priorizada a busca da solução consensual/conciliatória mediante o oferecimento de Termo de Transação Administrativa, que não foi aceito pelo reclamado.

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei n.º 8.078/90, no Decreto n.º 2.181/97, na Resolução PGJ n.º 14/2019 e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

II.2 – Do Mérito

No que tange ao mérito, a matéria não gera maiores controvérsias, pois os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

O reclamado foi autuado pela irregularidade no que tange à incapacidade de atendimento em prazo razoável dos servidores públicos estaduais, ativos e aposentados.

As provas colacionadas aos autos são bastante objetivas e inquestionáveis quanto à prática das infrações acima relacionadas pelo reclamado (Agência Bancária de Formiga), sendo a imposição de sanção administrativa medida que se impõe.



Há nos autos materialidade suficiente para apontar que a conduta do representado violou o disposto no art. 3º, § 1º, I, da Lei n.º 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e no art. 1º, *caput*, da Lei Estadual n.º 14.235/2002, tornando o serviço impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (grupo III da Resolução PGJ n.º 14/2019 – item 2).

O mencionado art. 3º, § 1º, I, da Lei n.º 10.741/2003, assim dispõe, *in verbis*:

Art. 3º. É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§1º A garantia de prioridade compreende:

I- Atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

Por sua vez, o art. 1º, *caput*, da Lei Estadual n.º 14.235/2002 prevê que “*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*”.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

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 n.º 8.078/90, art. 4º,



caput), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei n.º 8.078/90, art. 4º, *caput*), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei n.º 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 n.º 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 n.º 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

É importante ressaltar que os elementos colhidos nos autos apontam que a conduta do reclamado possui repercussão coletiva, *na medida em que há prova suficiente de que houve violação de direito individual homogêneo*, nos moldes do art. 81, III, do CDC, de modo a atrair a atuação do Ministério Público.

Vale salientar que não prospera o argumento do reclamado de que disponibiliza formas alternativas de atendimento e que foram tomadas as providências necessárias para o cumprimento do tempo de espera disposto em lei, tendo sido os fatos relatados no processo administrativo, uma excepcionalidade. É certo que eventuais excepcionalidades não têm o condão de anular a efetiva ocorrência da infração outrora praticada pelo fornecedor. Tal circunstância seria, no máximo, merecedora de apreciação no momento da aplicação da pena, a fim de diminuir o valor da multa, caso o reclamado tivesse comprovado nos autos as medidas adotadas para sanar as infrações por ele praticadas.

Dúvida não há de que os fatos ocorreram conforme narrado na denúncia encaminhada a esta Promotoria de Justiça, corroborada pela matéria jornalística (ID 211040), e pelos depoimentos das testemunhas ouvidas.



José Rodrigues da Costa, testemunha ouvida no ID de nº 211040, informou:

“que confirma ter ficado na fila de espera do Banco Itaú na parte de fora, no sol e sem assento, por aproximadamente duas horas, a partir das 12h45min; que somente a partir das 14h30min o declarante conseguiu ingressar na agência e lá dentro ainda esperou por mais aproximadamente duas horas para ser atendido; que conseguiu fazer a abertura da conta e a portabilidade para a Caixa Econômica Federal; que esta demora atingiu todas as dezenas de pessoas que estavam na fila; que não havia nenhuma informação da existência de um esquema diferenciado para atender os idosos acima de sessenta anos nem os acima de oitenta anos, tanto é que o declarante chegou a questionar isso ao vigilante do banco, que se limitou a dizer "a ordem que eu tenho é para todos ficarem na fila"; que em certo momento em que aguardava na fila, o declarante começou a conversar com uma idosa que estava logo atrás e esta lhe disse que tinha oitenta e dois anos e já estava na fila a mais de uma hora; que nesse momento uma pessoa que se identificou como estagiária do banco começou a distribuir senhas, dizendo que seriam atendidas apenas as pessoas que as tivessem; que nesse momento, o declarante a interpelou sobre a situação da idosa de oitenta e dois anos e somente a partir de então a idosa foi levada para dentro do banco; que dentro do banco havia banheiro e água, mas ninguém foi autorizado a ter acesso a eles se estivesse esperando na fila do lado de fora do banco; que desde que tomou conhecimento da necessidade de abertura da conta o declarante, sempre que passava por perto, observava o tamanho das filas no Banco Itaú, e sempre estavam cheias de gente; que o prédio que abriga a agência do Banco Itaú em Formiga é pequeno, pois as pessoas na fila entravam de cinco em cinco”.

Fábio Júnior dos Santos, ao ser ouvido no ID de nº 211040, assim se manifestou:

“Que o declarante é filho de Divino Antonio dos Anjos, de 87 anos, o qual é aposentado do Estado pela Polícia Militar; que em razão das debilidades inerentes a idade avança, o declarante sempre acompanha seu pai em assuntos financeiros,- que confirma que esteve na agência do Banco Itaú de Formiga no último antes do prazo final para abertura de conta para fins de recebimento de aposentadoria; que tiveram que esperar por mais ou menos uma hora e meia para conseguir atendimento, tendo chegado por volta de 9h; que no local não havia nenhum empregado do banco para fazer a verificação de clientes idosos ou deficientes; que eventualmente o vigilante do banco



comparecia do lado de fora apenas para falar as pessoas da fila que desobstruísem a porta de entrada, que somente dentro da agência que houve a distribuição de senhas preferenciais; que durante a maior parte da espera, cerca de uma hora, o declarante e seu genitor aguardaram na fila fora do prédio da agência, sem assentos e sem oferta do uso de sanitário e bebedouros dentro do agência; que após um longo tempo de espera, um empregado do banco tentou organizar filas preferenciais, mas que em nada melhorou a velocidade do atendimento ou amenizou a situação da espera; que se recorda ter chovido no dia enquanto aguardavam do lado de fora, tendo sido obrigados a se abrigar embaixo de uma marquise, ainda assim ficaram muito molhados, principalmente nos pés; que conseguiram abrir a conta e fazer a portabilidade; que o prédio da agenda do Banco Itaú de Formiga é pequeno e o declarante, que trabalha próximo ao local, costumeiramente observa grandes filas dos clientes que aguardam atendimento”.

Dessa forma, constatado o descumprimento das normas em comento, por haver violação ao disposto no art. 3º, § 1º, I, da Lei n.º 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e no art. 1º, *caput*, da Lei Estadual n.º 14.235/2002, tornando o serviço impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (grupo III da Resolução PGJ n.º 14/2019 – item 2), entendo pela prática abusiva perpetrada pelo reclamado, pelo que **julgo subsistentes as infrações correspondentes.**

III – Conclusão

Diante do exposto, restando claro que o infrator incorreu na prática infrativa prevista no disposto no art. 3º, § 1º, I, da Lei n.º 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e no art. 1º, *caput*, da Lei Estadual n.º 14.235/2002, tornando o serviço impróprio ao consumo nos termos do art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (grupo III da Resolução PGJ n.º 14/2019 – item 2), julgo **SUBSISTENTE** o Processo Administrativo n.º 52.16.0261.0018224/2023-04 em desfavor do reclamado **ITAÚ UNIBANCO S.A.**, CNPJ sob o n.º 60.701.190/01743-58, pela transgressão ao mencionado dispositivo legal, em prejuízo da coletividade, sujeitando-o a



uma sanção pecuniária, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam existir.

Dentre as sanções cabíveis à espécie, a MULTA ADMINISTRATIVA, prevista no art. 56, I, do Código de Defesa do Consumidor, mostra-se a mais adequada ao caso sob análise.

Levando-se em conta a natureza da infração, a condição econômica do fornecedor e a gravidade da infração, aplico ao infrator a pena de multa, conforme art. 56 da Lei n.º 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 do CDC, dos arts. 24 e ss. do Decreto n.º 2.181/97 e dos arts. 20 e ss. 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 III, item 2, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), 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 n.º 14/19, no valor de R\$40.648.142,05 (quarenta milhões, seiscentos e quarenta e oito mil, cento e quarenta e dois reais e cinco centavos), conforme documentos de ID n.º 251457.

Passo, então, à dosimetria da multa.



Levando-se em conta a gravidade da infração e a condição econômica do fornecedor, segundo as disposições da Lei Federal n.º 8.078/90 (art. 57), do Decreto Federal n.º 2.181/97 (art. 28) e da Resolução PGJ n.º 57/2022 (arts. 20 a 31) – o valor da **multa base** restou apurado em R\$ 106.620,36 (cento e seis mil, seiscentos e vinte reais e trinta e seis centavos), conforme planilha anexa.

Dando continuidade à dosimetria da multa, passa-se à análise das circunstâncias atenuantes e agravantes, nos termos dos artigos 24 a 28 do Decreto Federal n.º 2.181/97 e dos artigos 20, 27 e 29 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

Não há a presença de circunstâncias atenuantes.

No caso, aplico a circunstância agravante consistente em *ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de maior de 60 (sessenta) anos*, com fundamento no art. 29, § 2º, VII, da Resolução PGJ n.º 57/2022, aumentando a multa base em 1/6 (um sexto), o que a leva ao patamar de R\$124.390,42 (cento e vinte e quatro mil, trezentos e noventa reais e quarenta e dois centavos).

Ao final, analisa-se as causas de diminuição e aumento da multa (art. 20, §§ 2º e 3º, da Resolução PGJ n.º 57/2022).

Não há a presença de causas de diminuição e aumento.

Ademais, considerando que as circunstâncias do caso autorizam a concessão da benesse, aplico o desconto previsto no art. 13, § 1º, da Resolução PGJ n.º 57/2022 em 40% (quarenta por cento), reduzindo a multa para R\$ 74.634,26 (setenta e quatro mil, seiscentos e trinta e quatro reais e vinte e seis centavos).



Outrossim, **torno definitiva a multa no valor de R\$74.634,26 (setenta e quatro mil, seiscentos e trinta e quatro reais e vinte e seis centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**

1) A intimação do reclamado para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% (noventa por cento) do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 67.170,83 (sessenta e sete mil, cento e setenta reais e oitenta e três centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% (dez por cento) somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da notificação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua notificação, nos termos dos arts. 46, § 2º, e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97, acompanhado do DRE/2018 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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.

Em tempo, considerando que o prazo de conclusão do presente já expirou e que há diligência pendente de cumprimento,



determino a sua prorrogação pelo prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, nos termos do art. 7º, §1º da Resolução PGJ nº 57/2022.

Cumpra-se na forma legal.

Determino ainda os devidos registros no SRU de modo que seja dado o necessário impulso.

Formiga/MG, 10 de Abril de 2024.

Guilherme de Sales Gonçalves
Promotor de Justiça

**MANIFESTO DE
ASSINATURA**



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GUILHERME DE SALES GONCALVES, PROMOTOR SEGUNDA
ENTRANCIA, em 10/04/2024, às 14:32

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

2BA3A-D40A2-B0B73-F6C87

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

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

