



**Processo Administrativo - PROCON nº MPMG-0133.21.000140-9**

**SEI nº 19.16.1149.0025743/2021-63**

**Representado: Itaú Unibanco S.A. – Agência nº 3057**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1 – RELATÓRIO**

O presente expediente foi instaurado a partir de reclamação aportada na Ouvidoria do Ministério Público para apuração da infração consumerista prevista no artigo 3º, § 1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo o apurado, a Agência nº 03057 do Banco Itaú Unibanco, situada na Rua Pedro de Oliveira, nº 54, Centro, em Carangola/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190/1734-67, não vem conferindo aos seus clientes idosos o atendimento preferencial imediato e individualizado, sendo certo que, conforme certificado no ID 1004888 - fl. 16, em data de 05/03/2021, idosos aguardavam o atendimento na agência do representado por várias horas, permanecendo em fila única, junto aos demais clientes.

Devidamente notificada nos IDs 1293022 e 1472760, a agência bancária reclamada apresentou defesa (ID 1443022), alegando, em síntese, que disponibiliza horário de atendimento preferencial aos idosos (das 09h00min às 10h00min), sendo tal preferência mantida inclusive após o fim do referido horário, como medida de adequação às imposições legais decorrentes da pandemia da COVID-19, contando, ainda, com um agente designado para realizar o contingenciamento (limitando a entrada de 10 usuários por vez no interior da agência), organizar eventual fila, orientar os clientes a manterem a distância de segurança, bem como orientar os consumidores sobre os canais de autoatendimento nos casos em que a demanda não necessite de atendimento pessoal presencial, além de implementar sinalização do posicionamento em fila indicando o distanciamento de segurança.

Ainda no ID 1443022, a agência bancária representada apresentou seus atos constitutivos, bem como a demonstração de relatório econômico referente ao ano de 2021.

Certificou-se no ID 1862787 a primariedade da agência bancária reclamada.

Alegações finais apresentadas no ID 2002788, na qual o banco reclamado, além de reafirmar o seu desinteresse em celebrar termo de ajustamento de conduta, alegou, em síntese, que vem tomando as medidas necessárias para evitar aglomerações, bem como em proporcionar a prestação de serviço mais eficiente aos seus consumidores, notadamente quanto ao acesso preferencial aos idosos e assentos disponibilizados.

Assim, sob a alegação da ausência de qualquer irregularidade na conduta da agência atuada, o representado requereu a declaração de insubsistência do feito e seu consequente arquivamento.

No ID 1862787, certificou-se nos autos a primariedade do estabelecimento bancário.

Vieram os autos conclusos para elaboração de decisão administrativa.

*É o necessário relatório.*

## **2 – DA FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1 – PRELIMINARES**

Processo regular, devidamente constituído e instruído, com observância das formalidades da lei. Facultada a ampla defesa e o contraditório, e ausentes quaisquer nulidades.

### **2.2- DO MÉRITO**

Analisando os autos, verifica-se que a agência bancária reclamada não conseguiu afastar a infração consumerista atribuída a ela no presente Processo Administrativo - PROCON, conforme restará a seguir demonstrado.

Sobre as regras e princípios normativos esculpidos no Diploma Consumerista, não resta dúvidas que a agência bancária reclamada infringiu o artigo 3º, §1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor, recaindo sua conduta, portanto, nas sanções previstas no artigo 56, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Necessário, também, ressaltar a inteligência do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor que não exclui os direitos decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Além disso, o artigo 71 da Lei nº 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentro outros. O parágrafo 3º do referido dispositivo estendeu expressamente essa obrigação às instituições financeiras. Já o parágrafo

4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devem 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.

Sobre o tema, não se pode olvidar a existência da Lei Estadual nº 11.666/94, editada com fundamento no artigo 227 da Constituição Federal, que trata de acessibilidade das pessoas com deficiência aos edifícios de uso público em geral, não sendo direcionada, tão somente, aos estabelecimentos bancários.

Vale ressaltar que as legislações acima citadas - tanto a Lei Federal nº 10.741/03, quando a Lei Estadual nº 11.666/94 - em nada interferem na atividade bancária propriamente dita, que se encontra inserida no capítulo IV, que trata "DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL" (artigo 192, CR), motivo pelo qual escapam da competência legislativa exclusiva da União.

Dando continuidade, a política de inclusão social das pessoas com deficiência encontra-se inserida na Constituição Federal, no capítulo VII, que trata "DA FAMÍLIA, DA CRIANÇA, DO ADOLESCENTE E DO IDOSO" e adota a acessibilidade a prédios públicos como um dos pilares, sendo reconhecida a sua importância de maneira expressa na Carta Magna. Com efeito, assim dispõe o artigo 227 do ordenamento jurídico maior:

"Art. 227. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

§ 1º O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança, do adolescente e do jovem, admitida a participação de entidades não governamentais, mediante políticas específicas e obedecendo aos seguintes preceitos:

I - aplicação de percentual dos recursos públicos destinados à saúde na assistência materno-infantil;

II - criação de programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas portadoras de deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente e do jovem portador de deficiência, mediante o treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e de todas as formas de discriminação.

**§ 2º A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência.**" (Grifo nosso)

Ainda, o título X, que trata "DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUICIONAIS GERAIS", assim determina:

"Art. 244. A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no art. 227, § 2º."

*In casu*, em que pese a agência bancária reclamada tenha alegado a existência de horário de atendimento preferencial aos idosos, sendo tal preferência mantida mesmo após o fim do referido horário, tal versão demonstra-se totalmente divorciada dos elementos coligidos neste expediente.

Com efeito, a certidão de fl. 16 do ID 1004888 evidencia a ausência de fornecimento de atendimento prioritário aos idosos que se encontravam submetidos à longa espera, em fila única e comum. Outrossim, vê-se a exposição dessas pessoas aos riscos decorrentes da pandemia da COVID-19, ante a flagrante ausência de distanciamento mínimo dos integrantes da fila, conforme se extrai das fls. 17/21 do ID 1004888, descumprindo as determinações legais aplicáveis à espécie, sendo certo que tais indivíduos encontram-se classificados no "grupo de risco" de contágio da sobredita doença.

Nesse sentido, importante consignar que a representada é fornecedora de serviço que, no contexto atualizado após a declaração da pandemia pela Organização Mundial da Saúde, pode implicar em perigo para a saúde de seus consumidores.

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Vale ressaltar que até mesmo um simples aperto de mãos se tornou uma atitude ameaçadora à saúde. O que se dizer de estabelecimentos onde ocorre ampla circulação de pessoas.

Dessarte, ainda que a natureza intrínseca à atividade desenvolvida pelo prestador de serviços não seja considerada perigosa à saúde de seus usuários, circunstancialmente, assumiu este caráter, e o que é pior, pela própria negligência do dever de observar às regras impostas pela legislação atinente aos direitos dos idosos que gozam da preferência no atendimento.

*Ex positis*, diante da dificuldade de acesso aos caixas de atendimento, bem como aos demais serviços bancário impostas a pessoas idosas, e considerando o risco a que foram submetidas em razão da inobservância do direito de preferência no atendimento, especialmente no atual cenário de pandemia do Coronavírus, já que permaneceram em fila única e comum, por um longo período, aguardando atendimento, julgo subsistente a infração corresponde ao descumprimento do artigo 3º, §1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor, recaindo sua conduta, portanto, nas sanções previstas no artigo 56, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infracional do artigo 3º, §1º, inciso I, da Lei 10.741/03, c/c artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor, recaindo sua conduta, portanto, nas sanções previstas no artigo 56, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

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. Atenta aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Conforme depreende-se do Demonstrativo de Resultado de Exercício referente ao ano de 2019 apresentado pelo representado no ID 1757765, percebe-se que a sua renda bruta auferida no referido ano corresponde a R\$ 6.224.592,15 (seis milhões, duzentos e vinte e quatro mil, quinhentos e noventa e dois reais e quinze centavos).

Dessa forma, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerada de MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Feitas estas considerações e estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 518.716,01 (quinhentos e dezoito mil, setecentos e dezesseis reais e um centavo) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida 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\$ 16.561,48 (dezesseis mil, quinhentos e sessenta e um reais e quarenta e oito 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 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. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 13.801,24 (treze mil, oitocentos e um reais e vinte e quatro 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 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 20.701,86 (vinte mil, setecentos e um reais e oitenta e seis centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; ter sido praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; e ter sido praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

***Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 20.701,86 (vinte mil, setecentos e um reais e oitenta e seis centavos).***

**ISSO POSTO, determino:**

1) a intimação da a Agência Bancária Reclamada, 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\$ 18.631,67 (*dezoito mil, seiscentos e trinta e um reais e sessenta e sete centavos*), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

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, acompanhado do DRE/2020 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.

3) Encaminhe-se cópia da presente decisão à coordenadora da Vigilância Sanitária Municipal de Carangola, para fins de conhecimento.

Cumpra-se na forma legal.

Carangola, 08 de dezembro de 2021

Cristiane Campos Amorim Barony  
Promotora de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY**, SECRETARIO DE PROMOTORIA, em 08/12/2021, às 17:51, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **2052847** e o código CRC **DAE3AE7B**.