



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

Processo Administrativo n.º 0024.18.007599-6

Representado: Banco Itaú S/A – Agência 5435

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

O Banco Itaú S/A, Agência n.º 5435, situada na Rua Padre Eustáquio, n.º 2760, Bairro Padre Eustáquio, CEP 30720-100, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2631-05, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 27/04/2018, às 13:46 horas, 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 as seguintes irregularidades:

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

2-O fornecedor não dispõe de divisórias nos caixas de atendimento convencional (4.2);

3-O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (6.12);

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Gerente Operacional Glaucia Lúcia Rodrigues Matos, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como a apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior.



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

O Fornecedor apresentou defesa às fls.42/50 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 51/77.

No tocante a autuação descrita no item 1.1 do Formulário de Fiscalização Nº 12, alegou o representado que observa o tempo máximo de atendimento bancário disposto na Lei Estadual 14.235/02.

Aduziu que adota todas as medidas cabíveis e necessárias para evitar a formação de filas e reduzir o tempo de atendimento da agência, a fim de que o seu tempo de atendimento seja o disposto na referida Lei.

Consignou ainda que é praticamente impossível prever o que cada cliente pretende fazer na agência bancária e quanto tempo levará para resolver suas demandas e realizar com êxito suas operações financeiras.

No que se refere à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, o Banco Itaú alegou faltar competência ao Procon para fiscalizar temas afetos à segurança bancária.

Nesse sentido, consignou que o planejamento da segurança bancária deve ser elaborada, acompanhada e fiscalizadas pela Polícia Federal ou pela Secretaria de Segurança Pública.

Asseverou, ainda, que não obstante o Código de Defesa do Consumidor fale em proteção à saúde e segurança do consumidor, tais conceitos guardam relação com o fornecimento de produtos e serviços para evitar acidentes de consumo.

Acrescentou que a Lei nº 7.102/83 estabeleceu inúmeras medidas a serem adotadas pelas instituições financeiras, a fim de garantir a segurança dos clientes, usuários de funcionários.



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

Aduziu que, com base na legislação retromencionada, a agência atuada possui os seguintes itens de segurança: dois vigilantes com rendição de almoço, alarme, circuito fechado de TV, porta de segurança com detector de metais, escudo carro forte, cofre para guarda de armas e munições e tesoureiro eletrônico.

Sobre a Lei nº 12.917/91, alegou que o Estado não possui autonomia para legislar sobre segurança bancária, devendo ser declarada inconstitucional.

Pertinente à autuação pela ausência de cartaz ou placa informando em local visível e de fácil leitura junto ao caixa com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor", o Representado alegou ter entrado em contato com as áreas internas para a instalação do referido cartaz.

Ao final requereu que fosse declarado nulo o Auto de Infração nº 341.18.

Às fls.104/127, o fornecedor juntou aos autos Instrumento de Procuração e Relatório Econômico.

Instado a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa com este Órgão de Defesa do Consumidor, o banco representado informou não ter concluído o estudo sobre eventual assinatura do TAC e TA e solicitou dilação de prazo para apresentar o faturamento da agência, conforme se verifica à fl.131 dos autos.

Às fls.134/136 o representado juntou aos autos o faturamento da agência atuada.

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.



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

2 – Da fundamentação

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante a prática infrativa identificada no **Item 1.1** do Auto de Infração nº 341.18, 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 vênias 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 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,



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

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 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 salientar que para verificação do tempo de atendimento, verificado no Auto de Infração 341.18, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Ana Lúcia Lopes Santos (MAMP 3026) anexaram a senha retirada às 13:47 horas com início de atendimento pelo caixa às 14:07 horas, conforme se verifica à fl.17 dos autos.

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.

Quanto à autuação descrita no **Item 4.2**, 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



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

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 irrisignação 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. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor
Rua Goitacazes, 1202 – 4º andar – Bairro Barro Preto
CEP 30190-051 – Belo Horizonte/MG – Tel. (31) 3250-4693



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

legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010” (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)” (grifos nossos)

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e atrai a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de



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

furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de divisórias nos caixas de atendimento convencional, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VII, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação **descrita** no **item 4.2** do Auto de Verificação nº 341.18.



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

Acerca da autuação correspondente ao **Item 6.12** do Auto de Verificação, esta decorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de placa, afixada junto aos caixas, sobre existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

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 correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.



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

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 correspectivo 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.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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



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

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.

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;"



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

Por turno, o artigo 31 do *codex* consumerista 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).

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.

Assim, julgo subsistente a infração cometida pelo Fornecedor, referente ao **Item 6.12** do Formulário de Fiscalização de Serviços Bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, IV e VI, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, artigo 2º, VII da Lei Estadual nº 12.971/98 e artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I e III), pelo que aplico fator de pontuação 3.



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

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 n.º 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.136), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 9.895.041,64 (nove milhões oitocentos e noventa e cinco mil quarenta e um reais e sessenta e quatro 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 da Administração 2017 do Itaú Unibanco Holding S.A, 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.



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

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.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 824.586,80 (oitocentos e vinte e quatro mil quinhentos e oitenta e seis reais e oitenta centavos) 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 25.737,60 (vinte e cinco mil setecentos e trinta e sete reais e sessenta 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 metade, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 12.868,80 (doze mil oitocentos e sessenta e oito reais e oitenta centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos inciso III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que as práticas infrativas trazem consequências danosas à segurança do consumidor e possuem caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em metade, totalizando o *quantum de* R\$ 19.303,20 (dezenove mil trezentos e três reais e vinte centavos).

g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ n.º 11/11, ficando em R\$ 27.737,60 (vinte e sete mil setecentos e trinta e sete reais e sessenta centavos).



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

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 27.737,60 (vinte e sete mil setecentos e trinta e sete reais e sessenta centavos).

ISSO POSTO, **determino:**

1) a intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 50, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar de sua intimação:

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\$ 23.163,84 (vinte e três mil cento e sessenta e três reais e oitenta e quatro 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 o 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, 02 de Abril de 2019.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor
Rua Goitacazes, 1202 – 4º andar – Bairro Barro Preto
CEP 30190-051 – Belo Horizonte/MG – Tel. (31) 3250-4693



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

Março de 2019

Infrator	Banco Itaú Unibanco S/A – Agência 5435		
Processo	0024.18.007599-6		
Motivo	Auto de Infração 341.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 9.895.041,64
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 824.586,80
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\$ 25.737,60
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 12.868,80
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 38.606,41
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2019			226,15%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2019			3,4705
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 694,11
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.411.644,95
Multa base			R\$ 25.737,60
Multa base reduzida em ½ (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 12.868,80
Acréscimo de ½ – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 19.303,20
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 25.737,60
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 23.163,84

