



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

Processo Administrativo nº 0024.19.013485-8
Reclamado: Banco Itaú- Agência 3033
Auto de Infração nº 733.19

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 3033 do Banco Itaú Unibanco S.A, situada na Avenida Uruguai, nº 531, bairro Sion, CEP 30.310-300, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 60701190/1701-07, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 26/07/2019, às 14:07 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 indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1)

2 – O fornecedor não mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (6.11).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Amanda Naiara Araújo Ribeiro, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018.

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação.



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

Em sua defesa o infrator alegou que "entrou em contato com as áreas internas para a instalação dos referidos cartazes, tomando, assim, todas as providências para regularizar a situação e cumprir a legislação vigente".

Ademais, requereu pelo cancelamento do auto de infração.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 56/58 e 59/60, bem como para apresentar alegações finais, o fornecedor, em resposta ao Ofício 4868/2019/Finanças, juntou suas alegações às fls.66/71.

Primeiramente, o representado reiterou o alegado na defesa, informando que providenciou a instalação do cartaz referente a disponibilização de cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso.

No tocante a ausência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor, o Banco Itaú aduziu que, a despeito do apontamento feito pelo agente fiscal quando da lavratura do auto de infração, todas as suas agências disponibilizam o Código de Defesa do Consumidor.

Ressaltou ainda, não ter interesse em firmar o Termo de Ajustamento de Conduta.

Ao final, requereu pela insubsistência do Auto de Infração.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n.º 733.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.



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

No tocante à primeira autuação, **item 5.1** do referido Auto de Infração, restou claro nos autos, que o fornecedor não indicava o local onde a cadeira de rodas poderia ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Vale ressaltar que a agência bancária não nega os fatos relativos à autuação por ausência de cartaz informando sobre a disponibilidade da cadeira de rodas para uso do portador de deficiência e do idoso. Entretanto, alega que corrigiu a irregularidade encontrada e pleiteia pelo cancelamento do auto de infração.

No entanto, a correção da irregularidade encontrada quando da fiscalização não implica em que se julgue insubsistente a autuação e cancele a multa aplicada. Apenas possibilita que, quando da dosimetria da sanção pecuniária, seja aplicado o preceituado no artigo 25, inciso III, do Decreto n.º 2.181/97.

Quanto a ausência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor (**item 6.11**), o Banco Itaú aduziu que, a despeito do apontamento feito pelo agente fiscal quando da lavratura do auto de infração, todas as suas agências disponibilizam o Código de Defesa do Consumidor.

É cediço que o ato de lavrar o auto de infração, praticado por agente fiscal legalmente investido no cargo, como é o caso dos agentes do Procon-MG, goza de



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

presunção de legitimidade, ou seja, até prova em contrário, presume-se verdadeiro e conforme ao Direito, militando em favor dele uma presunção juris tantum de legitimidade.

O agente fiscal do Procon-MG foi claro em afirmar que, à época da fiscalização, a agência bancária não possuía exemplar do referido Código. Portanto, não logrando êxito em fazer prova hábil a descaracterizar as autuações, prevalece válido o ato do agente fiscal do Procon-MG.

Faz-se necessário ainda frisar, que as autuações referentes aos **itens 5.1 e 6.11** constantes do formulário nº 12 ocorreram por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada e pela ausência 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 de que não teria nenhum 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.)



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

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.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último.* (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

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



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

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 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.



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

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 potencia 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;"

Por turno, o artigo 31 do Código 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).

"Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

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.



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

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1 e 6.11** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art.1º da Lei Estadual 14.788/03; artigos 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97 estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2018 publicado em estudo **socioeconômico** extraído do **site www.itau.com.br** no valor de R\$47.715.486.000,00 (quarenta e sete bilhões setecentos e



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

quinze milhões quatrocentos e oitenta e seis mil reais). Considerando que, no ano de 2018, o infrator contava com 3.530 (três mil quinhentos e trinta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 13.517.134,84 (treze milhões, quinhentos e dezessete mil, cento e trinta e quatro reais e oitenta 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.

Registre-se que o BANCO ITAÚ está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Itaú tem R\$1,65 trilhão de ativos, mantendo-se como o maior banco do país e foi o banco que obteve o maior lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 25,7 bilhões.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado do Itaú Unibanco Holding S.A, o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco Itaú, atingiu a quantia superior a R\$ 31 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

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

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.126.427,90 (um milhão cento e vinte e seis mil quatrocentos e vinte e sete reais e noventa centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



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

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\$ 12.264,28 (doze mil duzentos e sessenta e quatro reais e vinte 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 do art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo** (fato verificado pela fotografia apresentada à fl. 67) e **primariedade** -, motivo pelo qual diminuo em um sexto a pena, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 10.220,23 (dez mil duzentos e vinte reais e vinte e três centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 15.330,35 (quinze mil, trezentos e trinta reais e trinta e cinco centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I, aplicar-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 2/3 (dois terços), resultando em R\$25.550,58 (vinte e cinco mil, quinhentos e cinquenta reais e cinquenta e oito centavos)

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 25.550,58 (vinte e cinco mil, quinhentos e cinquenta reais e cinquenta e oito centavos)**.

ISSO POSTO, determino:



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

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 71 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 10% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$22.995,52 (vinte e dois mil, novecentos e noventa e cinco reais e cinquenta e dois 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.

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.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 27 de Setembro de 2019.



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

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS EM LA COR CINZA

Setembro de 2019

Infrator	Banco Itaú – Agência 3033		
Processo	0024.19.013485-8		
Motivo	Auto de Infração 733.19		
1 - RECEITA BRUTA			
			1 1.517.134,84
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.126.427,90
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	1
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\$ 12.264,28
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 6.132,14
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 18.396,42
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2019			229,22%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2019			3,5032
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 700,64
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.509.648,56
Multa base			R\$ 12.264,28
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II e III Dec. 2181/97			R\$ 10.220,23
Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI e VII, do Decreto 2.181/97			R\$ 15.330,35
Acréscimo de 2/3 – art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 25.550,58

