

**Processo Administrativo nº 52.16.0024.0038591/2023-51****Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Ag. 4450****DECISÃO ADMINISTRATIVA****1. DO RELATÓRIO**

A Agência nº 4450 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Avenida Professor Mario Werneck, 1686, Bairro Buritis, Cep: 30455-610, Belo Horizonte – MG, inscrita no CNPJ sob o n.º: 60.701.190/2977-86, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 12/09/2023 às 13 (treze) horas e 42 (quarenta e dois) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1. O Fornecedor não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada. (item 6.1) Lei Estadual nº 11.666/1994, art. 3º, §4º e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VII.

O Banco Itaú foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

O Banco não apresentou Defesa, conforme certidão IDMPe: 653851.

Em seguida, 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 nos documentos ID MPe: 714508 e 714523.

O Representado manifestou não ter interesse na assinatura dos termos propostos, e optou pela apresentação de alegações finais (ID MPe: 936284).

Em suas alegações finais, o Representado arguiu que a Instituição Financeira respeita o art. 3º, §4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94, na medida em que disponibiliza aos consumidores da agência 4450 a cadeira de rodas e o cartaz informativo, sobre o local onde ela pode ser encontrada.

Ao final, requereu a declaração de insubsistência da infração constante no Auto de Fiscalização Eletrônica n.º 23.03784.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ n° 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Primeiramente, cabe salientar que a infração correspondente à ausência de informativo sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, descrita no Formulário de Fiscalização, ocorreu por inobservância do dever de informação.

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.

Insta salientar que 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.

**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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)  
(destacou-se).

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.

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. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor n° 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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;

Por seu 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.

Vale registrar que a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização e indicação do local onde se encontra a 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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - REMESSA NECESSÁRIA - ART. 19, DA LEI Nº 4.717/1965 - APLICAÇÃO POR ANALOGIA - PESSOA COM DEFICIÊNCIA - ACESSIBILIDADE EM PRÉDIO PÚBLICO - SANEAMENTO DAS

IRREGULARIDADES - RESPONSABILIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS - SENTENÇA REFORMADA NA REMESSA NECESSÁRIA - RECURSO PREJUDICADO. 1. Em aplicação analógica do art. 19 da Lei nº 4.717/65, sujeita-se à remessa necessária a sentença de improcedência proferida em ação civil pública. Precedentes do STJ. 2. **A CRFB/88 reconheceu a situação de vulnerabilidade das pessoas portadoras de deficiência, e, por tal razão, estabeleceu que o Estado, a família e a sociedade devem assegurar a esse grupo de pessoas o acesso aos direitos fundamentais.** 3. **No âmbito do Estado de Minas Gerais, a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência foi resguardada pela Constituição Estadual, em seu art. 224, bem ainda pela Lei Estadual nº 11.666/94.** 4. Uma vez constatado que as balizas legais para assegurar a acessibilidade dos deficientes físicos no Edifício sede da antiga Imprensa Oficial não foram atendidas, deve o Poder Público Estadual suportar o ônus de sanar as irregularidades apontadas, notadamente considerando que a edificação continua servindo a órgãos do Estado, com atendimento ao público. 5. Sentença reformada na remessa necessária. 6. Apelação prejudicada. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.050776-2/001, Relator(a): Des.(a) Raimundo Messias Júnior, 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/03/2021, publicação da súmula em 25/03/2021)  
(destacou-se)

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

Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

**Diante dos motivos acima expostos, julgo SUBSISTENTE a infração correspondente à ausência de informativo sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.**

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa da Lei Estadual nº 11.666/1994, art. 3º, §4º e Lei Federal Nº 8.078/1990, arts. 6º, IV, 7º e 39, VII.

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 art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 da infratora, 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 57/22.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Itaú está entre os maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2023.

A saber, infere-se de documento publicado pelo próprio Banco Itaú que, no ano de 2023, a Instituição Financeira teve um crescimento de 15,7% do lucro, e atingiu, em 2023, um Lucro de R\$ 35,6 bilhões (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.ita.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/03bc1265-c1cb-1b31-94fe-b1e18cdd0f06)

De acordo com relatório do Banco Data, de junho de 2023 (<https://bancodata.com.br/relatorio/60701190/>), o Representado possui um patrimônio líquido de R\$ 137,6 bilhões.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Itaú (ID MPe: 890186, pg. 45), arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira publicada no site do Itaú (ID MPe: 714538, pg. 2), no valor de R\$ 220.511.000.000,00 (duzentos e vinte bilhões, quinhentos e onze milhões de reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2022, 2.534 (duas mil, quinhentas e trinta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (ID MPe: 714546, pg. 1), arbitro sua receita bruta em R\$ 87.020.915,55 (oitenta e sete milhões, vinte mil, novecentos e quinze reais e cinquenta e cinco centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 7.251.742,96 (sete milhões,

duzentos e cinquenta e um mil, setecentos e quarenta e dois reais e noventa e seis centavos) o qual 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 77.517,43 (setenta e sete mil, quinhentos e dezessete reais e quarenta e três centavos) conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Res. 57/22, art. 29, §1º, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (sexto), resultando no valor de R\$ 64.597,86 (sessenta e quatro mil, quinhentos e noventa e sete reais e oitenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas na Res. 57/22, art. 29, §2º, III e VI, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 75.364,17 (setenta e cinco mil, trezentos e sessenta e quatro reais e dezessete centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor e possui caráter repetitivo ou persistente.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 75.364,17 (setenta e cinco mil, trezentos e sessenta e quatro reais e dezessete centavos).**

ISTO POSTO, **determino que:**

1) Intime-se o Representado através dos Procuradores constituídos nos autos (endereço indicado no documento ID MPe: 936284, pg, 6), 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 o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 52.754,92 (cinquenta e dois mil, setecentos e cinquenta e quatro reais e noventa e dois centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22, **acompanhado do DRE/2022, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;**

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa, isto é, o montante de R\$ 67.827,75 (sessenta e sete mil, oitocentos e vinte e sete reais e setenta e cinco centavos), atualizado monetariamente.** A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

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, 24 de outubro de 2024.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





**MANIFESTO DE  
ASSINATURA**



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em  
18/11/2024, às 15:36

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:**

**6ECBF-639E4-8A437-C232E**

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou  
acesse

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

