

Procedimento administrativo PROCON: 0249.22.000006-4
(SEI 19.16.1534.0073141/2023-77)
Representado: Itaú Unibanco S.A, Agência de Eugenópolis

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

Instaurou-se procedimento na Promotoria de Justiça de Eugenópolis em 26/01/2022, com a finalidade de apurar possível violação do Código de Defesa do Consumidor por parte do fornecedor Itaú Unibanco S.A., estabelecimento de Eugenópolis.

O feito foi iniciado a partir de fiscalização feita pelo Procon MG na agência do Itaú em Eugenópolis, no dia 18/08/2021. Conforme documentado, a fiscalização ensejou a elaboração de três formulários de fiscalização, nº 337.21., 338.21 e 339.21. Durante a fiscalização realizada pelo Agente Fiscal, foram detectadas infrações a normas consumeristas, especificamente: não entrega de senha de atendimento, a fim de possibilitar averiguar a ordem de chegada, data e hora exata de sua entrada na fila do estabelecimento; não dispor de biombos nos caixas convencionais e divisórias nos caixas eletrônicos, em locais onde ocorre movimentação de dinheiro; em que pese manter cadeira de rodas, não indicava, através de placa, local onde poderia ser retirada e ser de uso gratuito.

A fornecedora foi notificada no momento da fiscalização, tendo apresentado na Promotoria de Justiça Defesa bem como demonstração do último exercício (ID 5325558, fls. 42ss).

Posteriormente, apresentou novas informações para, conforme alegou, demonstrar que não havia qualquer irregularidade.

Por fim, a fornecedora foi notificada para que informasse se tinha interesse em firmar transação administrativa e TAC e, em caso negativo, apresentar alegações finais, tendo a empresa ratificado os termos da Defesa e informado que não tinha interesse em firmar composição (ID 5473472).

É o sucinto relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Imputa-se à empresa infratora práticas vedadas pela legislação consumerista consistentes, em suma: 1) não fornecimento de senha ao cliente no momento da chegada no estabelecimento (violação à Lei Estadual nº 14.235/2002); 2) não possuir biombos ou divisórias nos caixas individuais e nos caixas eletrônicos, onde há movimentação de dinheiro (violação à Lei Estadual nº 12.971/1998); 3) não indicar o local onde a cadeira de rodas, disponível no estabelecimento, pode ser retirada (violação à Lei Estadual nº 11.666/1994, artigo 3º, §4º, parte final).

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto

Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo 83º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução conciliatória, vez que houve tentativa de propositura de Termo de Ajustamento de Conduta e de Transação Administrativa, a qual não se concretizou tão somente por falta de vontade do fornecedor representado.

Nesses termos, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do Procon Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Por conseguinte, as competências do Procon, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor.

É o que dispõe a Resolução PGJ 57/2022, a qual substituiu a Resolução PGJ nº 14/19.

Assim, a matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados nos autos violam frontalmente as disposições legais vigentes — art. 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), art. 12, IX, a, do Decreto Federal nº 2.181/97, e Leis Estaduais nº 14.235/2002, nº 12.971/1998 e nº 11.666/1994.

Nessa ótica, emana da legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica.

Nesse sentido, ao prever o rol (exemplificativo) de direitos básicos do consumidor, o CDC afirma “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, VI).

Ademais, compreende-se que a legislação consumerista incorpora, no direito brasileiro, o princípio denominado pela doutrina como boa-fé objetiva, que, como bem expresso pelo Superior Tribunal de Justiça, “tem por escopo resguardar as expectativas legítimas de ambas as partes na relação contratual, por intermédio do cumprimento de um dever genérico de lealdade e crença, aplicando-se a aos os contratantes. Destarte, o ordenamento jurídico prevê deveres de conduta a serem observados por ambas as partes da relação obrigacional, os quais se traduzem na ordem genérica de cooperação, proteção e informação mútuos” (STJ, REsp 1.592.422).

É nesse sentido que o art. 12 do Decreto nº 2181 /97, em seu inciso IX, a assim dispõe:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:

IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, observado o disposto no inciso VI do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019;

No mesmo sentido o Código de Defesa do Consumidor:

Art, 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

A Lei Estadual 14.235/2002 assim dispõe:

Art. 1º – 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.

(...)

Art. 2º – A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário **fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.**

Assim dispõe a Lei Estadual nº 12.971/1998:

Art. 1º – Ficam as instituições bancárias e financeiras obrigadas a manter vigilância ostensiva pelo período integral de atendimento ao público e a instalar dispositivos de segurança nas agências, nos postos de serviço e nos quiosques dos caixas eletrônicos instalados no Estado.

Art. 2º – Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta Lei deverá dispor de:

VI – cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

VII – divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

E por fim a Lei Estadual nº 11.666/1994:

Art. 3º § 4º – Nos edifícios de que trata esta Lei, será mantida, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo obrigatória a indicação do local de sua retirada.

Em que pesem as alegações do fornecedor, no sentido de que não houve violação de quaisquer das normas acima, fato é que, no dia da fiscalização, 18/08/2021, não havia fornecimento de senha, bem como os locais onde havia movimentação de dinheiro não contava com estruturas suficientes para gerar segurança aos consumidores e, por fim, foi constatado não haver sinalização da existência e do local onde se encontrava a cadeira de rodas a ser fornecida gratuitamente, em caso de necessidade.

Vale destacar que sob a égide da Constituição da República/88, consagram-se quatro princípios que norteiam a ordem econômica, previstos no caput do referido artigo 170. São eles: a valorização do trabalho humano, livre iniciativa, existência digna, conformidade com os ditames da justiça social, que abalizam no sentido da ampla possibilidade de intervir na economia.

Certo é que o sistema capitalista adotado ao longo dos anos enfrentou rupturas na economia, criando bases sólidas, porém não inflexíveis. Neste sentido, preleciona, com propriedade, Ricardo Hasson Sayeg:

[...] não há como negar as conquistas do capitalismo. As economias de mercado foram bem-sucedidas ao longo dos séculos, mediante a erradicação completa dos ineficientes e dos maldotados e a premiação dos que se antecipam as demandas dos consumidores e atendem por meio de uso dos recursos de mão-de-obra e de capital. As novas tecnologias empurram cada vez mais esse processo capitalista inexorável! em escala global. Na medida em que os governos protegem parcelas de suas populações contra o que consideram árduas pressões competitivas, a consequência é o padrão de vício mais baixo para o povo. (SAYEG, Ricardo Hasson, O capitalismo humanista. 2009. p. 258).

Destarte, melhor do que uma indenização por compensação de danos, é que os danos não cheguem a ocorrer. Entretanto, em casos como o dos autos são necessárias medidas que visem a evitar reiteração de infrações futuras no mercado consumerista, com o escopo de manutenção da fisiologia das relações jurídicas estabelecidas pela legislação de regência.

3. DISPOSITIVO:

Ante o exposto, julgo SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor Itaú Unibanco S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 60.701.190/2271-41, por violação, **por 3 vezes**, na filial do fornecedor localizada no Município de Eugenópolis, do disposto no art. 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), art. 12, IX, a, do Decreto Federal nº 2.181/97, e Leis Estaduais nº 14.235/2002, nº 12.971/1998 e nº 11.666/1994, em prejuízo da coletividade, sujeitando-o à sanção de ordem administrativa, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam advir.

Dentre as possíveis sanções **administrativas, a reprimenda consistente na cominação de MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Sendo assim, considerando a natureza da infração, a condição econômica do infrator e a vantagem eventualmente auferida, aplico a pena de multa na forma preconizada pelos artigos 56 e 57 da Lei 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97, bem como pelo artigo 20 da Resolução PGJ nº 57/2022, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto Procon Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ nº 57/2022, figura no grupo 3 em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, alínea 'a'), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que não foi apurada obtenção de vantagem econômica com a prática infrativa (art. 23, I, Resolução 57/2023), devendo ser atribuído fator I, conforme ensina art. 28, §3º, I, da Resolução 57/2023.

c) Por fim, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do da receita bruta do fornecedor referente ao exercício de 2020, no valor de R\$ 2.660.481,08 (dois milhões, seiscentos e sessenta mil, quatrocentos e oitenta e um reais e oito centavos, ID 5325558, fl. 77), o que leva a concluir se tratar de pequena empresa, devendo-lhe ser atribuído o fator 440 (artigo 28, §1º, da Resolução 57/2023).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/2023 e fixo o quantum da **pena-base no valor de R\$ 7.091,20**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º57/22.

e) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos V (ter o infrator agido com dolo), VI (ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo, VII (ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de maior de 60 anos) do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$ 10.636,80**.

f) presente a atenuante da primariedade, pelo que reduzo a pena em 1/6, totalizando **R\$ 8.864,00**;

g) presente a causa de aumento consistente no concurso de práticas infrativas (3), pelo que, considerando a quantidade de ilícitos, aplico o aumento em 1/3, na forma do artigo 20, §3º, da Resolução PGJ nº 57/2022, **fixando a pena definitiva em R\$ 11.818,66** (onze mil, oitocentos e dezoito reais, e sessenta e seis centavos).

DETERMINO:

1) a intimação do infrator, por seu procurador, via e-mail para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 10.636,80, por meio de boleto, nos termos do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado antes do término do prazo do recurso;

OU

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, 8 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada, será o débito atualizado protestado, e inscrito em dívida ativa para subseqüente cobrança.

3) A inscrição dos fornecedores no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44, e Decreto nº 2.181/97, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Eugenópolis - MG, 06 de maio de 2024

Pedro Henrique Rodrigues Alvim
Promotor de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE RODRIGUES ALVIM**, **PROMOTOR SEGUNDA ENTRANCIA**, em 06/05/2024, às 16:45, 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 **7354450** e o código CRC **9FDA300E**.