

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 – RELATÓRIO

A agência do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Praça Coronel Quintão, n. 27, Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190.1864-45, foi fiscalizada pelo PROCON-MG, no dia 19 de agosto de 2021, às 10h00min, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral, com base no Formulário de Fiscalização nº 12, cujo número do auto é 341.21.

Em decorrência desse trabalho, foi constatada deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1. *O horário constante na senha de atendimento 8 (oito) minutos adiantado, com base na hora oficial de Brasília - DF.*

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização, através de sua gerente Suellen Freitas Pedrosa, para apresentar defesa, nos termos dos artigos 42 e 44, ambos do Decreto nº 2.181/1997, bem como cópia do estatuto atualizado e o Demonstrativo do Resultado do Exercício do ano anterior.

A defesa e o Demonstrativo do Resultado do ano de 2021 foram apresentados, respectivamente, no id.,3205450.

Após análise da defesa, este órgão ministerial declarou subsistentes as infrações do auto nº 341.21, tendo, na mesma oportunidade, determinado fosse o reclamado notificado para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar o ato constitutivo devidamente atualizado, bem como informar se possui interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

Devidamente notificado conforme comprova o documento de id. 7253822 o infrator informou não haver interesse na celebração de TAC nos modelos propostos .

Por meio do despacho de id. 7283790, foi determinada a intimação do infrator para apresentar suas Alegações Finais no prazo de 10 (dez) dias, nos termos do art. 18 da Resolução PGJ nº 14 de 01/08/2019.

Regularmente notificada a agência autuada apresentou sua Alegações finais conforme id. 7680403.

Vieram os autos para decisão.

*É, em síntese, o relatório.*

## **2 – FUNDAMENTAÇÃO**

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022 e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Aduz o representado que não houve qualquer violação aos direitos dos consumidores e que inexistem irregularidades na atuação da instituição e que o Auto de Verificação da qualidade na prestação de serviço deveria ser declarado insubsistente e o feito consequente arquivado.

Registrou que a agência bancária disponibiliza aos consumidores senhas de atendimento e que estas teriam a informação quanto ao horário de chegada, que, por sua vez, corresponderia à hora oficial de Brasília/DF.

Alegou que o agente fiscal não acostou ao procedimento a senha contendo o horário de emissão divergente com alguma referência de horário correto e do momento da fiscalização.

Consignou que substituiu as impressoras matriciais por outras com tecnologia superior, em prol da qualidade no atendimento prestado aos consumidores.

Ao final, pleiteia para que se julgue insubsistente o presente com seu consequente arquivamento, diante da ausência de prática infrativa à legislação vigente pela Instituição.

Entendo que, em respeito ao devido processo legal, foram atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados contraditório e ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ 57/22.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi ofertado termo de transação administrativa, o que não foi aceito pela autuada.

Início, pois o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração 341.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022.

A infração correspondente ao Item **1.2** do Formulário de Fiscalização, "*O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a*

hora exata de sua entrada na fila", insta salientar que a referida infração impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento ao consumidor.

Portanto, a infração ora impugnada além de violar o direito à informação, configura o descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, gerando um agravador para o descumprimento do dever imposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade é reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancárias que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.

Vale destacar que a Lei Estadual nº 14.235/02 se apresenta constitucional, conforme entendimento assentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

Ementa: Direito ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO - As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais. - A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/02, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação. (TJMG, Apelação Cível nº 1002409587911-0/002, Res. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017)

Segundo o consignado pelo agente fiscalizador, com a fé pública que lhe é peculiar, no Campo 04 do Formulário:

O fornecedor entrega a senha de atendimento, mas, não consta a hora exata da entrada na fila, a hora informada está 08 (oito) minutos adiantada com base na hora oficial de Brasília-DF.

O que por si só já faz prova suficiente para a infração informada. Somada aos acostados comprovantes de fls. 16/17 do id. 1637622, devidamente assinados pela Supervisora Operacional, Agente Fiscal do Procon e a Gerente Operacional.

Tanto o que foi registrado pelo Agente Fiscal do Procon é real que a Instituição Financeira realizou compra de novas impressoras e regularizou a situação antes apresentada, mas que não a desincumbe de responder pela infração naquela oportunidade verificada.

**Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente ao item 1.2 do Formulário de Fiscalização.**

### **III - CONCLUSÃO**

Ante o exposto, julgo SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do Reclamado.

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

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme art. 56 da Lei 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 do CDC e artigos 24 e ss do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, passo à graduação da pena administrativa.

a) estimo/arbitro a condição econômica do infrator, para fins de cálculo de multa-administrativa, considerando o valor de R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões, seiscentos e onze milhões) de reais de lucro líquido, constante do relatório apresentado pela instituição em 2020.

Com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, deve-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 57/22. Entretanto, apesar de notificado para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração, não o fez. Diante da ausência da DRE deve-se observar, nos termos elaborados pela Rede Bancários - DIEESE, que:

(...) 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, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Itaú Unibanco S.A. em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site (R\$ 123.611.000.000,00/pelo número de agências (2.843) = arbitro o valor em **R\$ 43.479.071,40** (quarenta e três milhões, quatrocentos e setenta e nove mil, setenta e um reais e quarenta centavos), por agência."

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de **R\$ 43.479.071,40** (quarenta e três milhões, quatrocentos e setenta e nove mil, setenta e um reais e quarenta centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

b) para o cálculo da multa-base, em observação ao art. 21 da Resolução PGJ nº 57/2022, trata-se o infrator de empresa de Grande Porte.

c) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade,

natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

d) verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

e) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no art. 28 da Resolução PGJ nº 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$113.697,68 (cento e treze mil, seiscentos e noventa e sete reais e sessenta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa.

f) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. nº 2.181/97, art. 25, II - tendo em vista a primariedade do infrator, pelo qual diminuo a pena base em 1/2 (metade), o que considerando o art. 29 da Resolução PGJ n. 14/2019, a despeito do infrator ter adotado as providências para reparar os atos lesivos, a redução da primariedade alcança o máximo permitido, resultando no valor de R\$ 56.848,84 (cinquenta e seis mil, oitocentos e quarenta e oito reais e oitenta e quatro centavos).

g) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 26, VII, do Decreto n. 2.181/97, eis que ocasionou a prática infrativa dano coletivo ou de caráter repetitivo, pelo qual aumento em 1/6 (um sexto), ou seja, R\$9.664,93 (nove mil, seiscentos e sessenta e quatro reais e noventa e três centavos).

Desse modo, **fixo a MULTA ADMINISTRATIVA no valor de R\$ 66.513,14 (sessenta e seis reais, quinhentos e treze reais e quatorze centavos).**

Outrossim, determino:

1) a **notificação do Banco Itau Unibanco S.A.** - Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190/0001-04, para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação, recolha, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (chave PIX no 32.384.286/0001-42, conta corrente no 6141-7, agência no 1615-2, Banco do Brasil), o percentual de 90% (noventa por cento - ou seja, multa com redução do percentual de 10%) do valor da multa fixada acima, a qual corresponde a quantia de R\$ 59.861,82 (cinquenta e nove reais, oitocentos e sessenta e um reais e oitenta e dois centavos), que somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal nos termos do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/2019, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação na forma do art. 46, §2º, e do art. 49, *caput*, ambos do Decreto nº 2.181/1997;

2) havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso;

3) na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, após o trânsito em julgado da decisão a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual nº 14.699/2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei Estadual nº 19.971/2011 e do

Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei nº 8.078/1990 e do inciso II do art. 58 do Decreto nº 2.181/1997.

Publique-se o extrato desta decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público (DOMP/MG) e envie-se cópia, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, para que disponibilize seu inteiro teor no site daquele órgão.

Cumpra-se com os devidos registros no SRU.

Tombos, data da assinatura eletrônica.

**Guilherme Ferreira Hack**  
Promotor de Justiça

Formulário nº 12	Art. 21 –
Infrações	Resolução
	PGJ nº
	14/19

Item	Descrição I	I	II	III
PRIMEIRA	O fornecedor, no momento do ato fiscalizatório, não estava entregando senha de atendimento ao cliente/consumidor com a descrição do horário correto nos termos do horário de Brasília.	-	** “5”	**

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Março de 2023**

<b>Infrator</b>			
<b>Processo</b>			
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 43.479.071,40</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.623.255,95
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 113.697,68</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 56.848,84</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 170.546,52</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2023			<b>251,75%</b>
Valor da UFIR com juros até 28/02/2023			3,7430
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 748,59</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.228.873,75</b>

MULTA- BASE		R\$ 113.697,68
Atenuante:	50%	R\$ 56.848,84
Total Parcial (MB - AT)		R\$ 56.848,84
Agravante	0,17	R\$ 9.664,30
Total Parcial (MB - AT) + AG		R\$ 66.513,14
Concurso:	0,00	R\$ 0,00
Total [(MB - AT) + AG] + CRS		<b>R\$ 66.513,14</b>



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME FERREIRA HACK, SECRETARIO DE PROMOTORIA**, em 29/07/2024, às 16:12, 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 **7803893** e o código CRC **88B4B10A**.