

**Procedimento Administrativo n.º MPMG-0543.23.000064-7**

**Processo SEI n.º 19.16.1612.0047647/2024-94**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **I – RELATÓRIO**

Trata-se de procedimento administrativo, registrado inicialmente como notícia de fato, instaurado para apurar violação do art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, em face do Banco Itaú S/A, em razão das infrações constatadas por ocasião da lavratura do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviço n.º 01/2021 (ID n.º 7200761 – págs. 02/14).

No referido auto, alusivo à fiscalização realizada em 16/08/2021, na agência 3203 do Banco Itaú, Resplendor-MG, foi registrada, a seguinte autuação: “no momento que adentramos na agência o sistema de geração de senhas encontrava-se desligado. Percebemos, também, que não é fornecido ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora certa de sua entrada na fila”.

Por ocasião da lavratura do auto, o requerido foi notificado a apresentar defesa, em 10 (dez) dias, assim como o Demonstrativo de Relatório Econômico (DRE).

Em resposta, o Banco Itaú aduziu, em síntese, que o emissor de senha funcionava normalmente, apenas, no exato momento da fiscalização, os colaboradores da agência “estavam reiniciando o equipamento, que tão logo retornou a operar”, tratando-se de caso fortuito que não podia evitar (ID n.º 7200761 – págs. 16/19).

Na ocasião, também apresentou o DRE atinente ao período (ID n.º 7200761 – pág. 44).

Às págs. 49/50 do mesmo ID, consta despacho determinou a instauração do procedimento administrativo, diante das evidências de infrações às normas de defesa do consumidor.

Em 19/07/2023, o oficial do Ministério Público, em cumprimento à determinação do Promotor de Justiça, certificou ter comparecido na referida agência e constatado que o sistema de senhas estava funcionando normalmente. Juntou o oficial à referida Certidão, o comprovante de senha obtido durante a diligência (ID n.º 7200761 – págs. fls. 54/56).

Em seguida, levando em conta as informações contidas no DRE (que posteriormente se mostraram errôneas), foi calculada a multa, no valor de R\$ 1.742,29 (mil, setecentos e quarenta e dois reais e vinte e nove centavo) e ordenada a notificação do requerido para manifestar interesse na transação administrativa (ID n.º 7200761 – págs. 58/67).

À pág. 68 do mesmo ID, certificou-se a ausência de manifestação.

Ato contínuo, em resposta à intimação, o representado apresentou, em 23/10/2023, alegações finais ratificando as alegações apontadas na defesa (ID n.º 7200761 – págs. 74/134).

É o relato do necessário, passo à fundamentação.

### **II – FUNDAMENTAÇÃO**

Considerando que a defesa foi unicamente de mérito, bem como que o auto de infração n.º 01/2021 (ID n.º 7200761 – págs. 02/14), foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo de qualquer nulidade, passa-se à discussão meritória.

Ao exame da defesa preliminar e alegações finais apresentada pela instituição bancária, o Banco Itaú insiste em afirmar que não praticou a infração constatada pelos agentes públicos, o que ocorreu é que, naquele exato momento da visita fiscalizatória, o sistema de emissão de senhas estava sendo reiniciado pelos colaboradores do banco.

Entretanto, não foram trazidas ao expediente evidências hábeis a desconstituir a presunção de veracidade inerente ao ato fiscalizatório praticado por agentes estatais, que não relataram nada nesse sentido, ao contrário, constataram que “no momento que adentramos na agência o sistema de geração de senhas encontrava-se desligado. Percebemos, também, que não é fornecido ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora certa de sua entrada na fila”.

Registre-se que o comprovante de emissão de senha trazido pela instituição bancária foi emitido na data de **25/08/2021**, e horário 15:23:19, é dizer, **em momento posterior à fiscalização**, iniciada às 10h00 do dia **16/08/2021**.

Tais circunstâncias, indicam com clareza que, após a visita fiscalizatória e a consequente autuação, foram adotadas providências no sentido de sanar as irregularidades.

Superada a alegação da instituição bancária, passa-se à análise de autuação identificada no item 1.2 do Formulário n.º 12, que constata que, naquela ocasião, os fiscais verificaram que o sistema de geração de senhas não estava em funcionamento, ou seja, não estavam sendo entregues as senhas aos consumidores e os painéis estavam desligados.

Desta feita, constatou violação às normas prescritas no artigo 2º, da Lei Estadual n.º 14.235/02, nos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90 e no artigo 12, IX, “a”, do Decreto Federal 2.181/97.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo imposto às instituições financeiras de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos. Essa circunstância acaba criando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º, da Lei Estadual n.º 14.235/02, cuja finalidade foi a de reduzir a exposição dos consumidores à ação de criminosos.

Nesse sentido, estando o “tempo de espera em fila para início do efetivo atendimento” intrinsecamente relacionado à proteção e segurança dos usuários, dentre as quais a prevenção à Covid-19, pois a diligência foi realizada em momento que se enfrentava grave crise sanitária (16/08/2021).

Além do descumprimento da norma específica, insculpida no art. 2º, da Lei Estadual n.º 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.

Ora, o direito à informação como direito fundamental está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CF/88, o qual assegura a todos o seu fácil acesso, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o 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 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 corresponsável do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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 n.º 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 (art. 4º, *caput*), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (art. 4º, *caput*), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (art. 4º, inc. 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 (art. 4º, inc. 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 (art. 4º, inc. 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.

Logo, **JULGO SUBSISTENTE** a infração referente ao **item 1.2** do formulário de fiscalização (ID n.º 7200761 – págs. 02/14), para considerar que o **BANCO ITAÚ** (agência 3203) violou o art. 2º, da Lei Estadual n.º 14.235/02, os arts. 6º, inc. IV, 7º e 39, inc. VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90 e o art. 12, inc. IX, “a” do Decreto Federal n.º 2.181/97 e, levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a **PENA DE MULTA**, na forma do art. 56, da Lei n.º 8.078/90.

### **III – DOSIMETRIA**

Atento aos art. 57 do CDC e arts. 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/2022, passo à graduação da pena administrativa.

Nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/2022, a dosimetria da pena de multa será feita em duas etapas: primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base, e, em seguida, efetuar-se-á a adição e/ou subtração dos montantes referentes às circunstâncias agravantes e atenuantes.

A mesma normativa estabelece, em seu art. 28, que a pena-base será apurada com base nos fatores indicados em seu art. 20 (natureza da infração, vantagem auferida e condição econômica do infrator), **PASSA-SE À FIXAÇÃO DA PENA-BASE:**

**a) NATUREZA DA INFRAÇÃO:** A infração se enquadra art. 21, inc. III, alínea “a”, da Resolução PGJ n.º 57/2022, pelo que aplico **FATOR DE PONTUAÇÃO 3**.

**b) VANTAGEM AUFERIDA:** Verifico ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o **FATOR 1**.

**c) CONDIÇÃO ECONÔMICA DO INFRATOR**

Por fim, com o intuito de se comensurar a **condição econômica do infrator**, dever-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 57/2022.

Nos termos do art. 25 da Resolução PGJ nº 57/2022, tratando-se de sociedade anônima, como regra, será considerado como faturamento bruto o faturamento global informado quando da publicação da demonstração do resultado do exercício financeiro anterior ao fato.

A condição econômica do Banco Itaú S/A, verificada por meio do termo “Receitas da Intermediação Financeira”, e “Acumulado em 31/12/2020”, disponível através do link <<https://www.itaubr.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/e669f40f-2253-4804-8be2-ef07b66bd353?origin=1>> (pág. 119), referente ao ano de 2020, exercício anterior à infração, corresponde a **R\$ 123.611.000.000,00** (cento e vinte e três bilhões, seiscentos e onze milhões reais). 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.

Apenas a título de esclarecimento, pontua-se que o as Receitas da Intermediação Financeira, informadas pelo Representado (ID n.º 7200761 – pág. 44), a saber, R\$ 3.290.588,92 (três milhões, duzentos e noventa mil, quinhentos e oitenta e oito reais e noventa e dois centavos), revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico, motivo pelo qual não serão consideradas. Isto porque, o **BANCO ITAÚ** está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020, conforme receita global já citada.

Sendo assim, arbitro a **condição econômica do infrator** levando em conta as “Receitas da Intermediação Financeira” referente ao exercício financeiro anterior à infração (2020), link já transcrito acima, corresponde a R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões, seiscentos e onze milhões reais). Tem-se que, naquele exercício de 2020, havia 2.841 (dois mil, oitocentos e quarenta e um mil) agências do referido banco, resultando em uma média de **R\$ 43.509.679,69** (quarenta e três milhões, quinhentos e nove mil, seiscentos e setenta e nove reais e sessenta e nove centavos), por agência, o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa, no fator “**RECEITA BRUTA**”.

**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 57/2022, motivo pelo qual **FIXO** o *quantum* da **MULTA-BASE** no valor de **R\$ 113.774,20 (cento e treze mil, setecentos e setenta e quatro reais e vinte centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos anexa.

**e)** Reconheço a circunstância **ATENUANTE** da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29, §1º, inc. II da Resolução PGJ n.º 57/2022, resultando no valor de **R\$ 56.887,10** (cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos).

**f)** Não reconheço circunstâncias **AGRAVANTES**.

**g)** Considerando que o infrator praticou única infração, não se aplica a causa de aumento referente ao concurso de infrações (§3º, do art. 20, da Resolução PGJ nº 57/2022).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 56.887,10** (cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos).

#### **IV – DISPOSITIVO**

ANTE O EXPOSTO, reconheço que o **BANCO ITAÚ** (agência 3203) violou o art. 2º, da Lei Estadual n.º 14.235/02, os arts. 6º, inc. IV, 7º e 39, inc. VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90 e o art. 12, inc. IX, “a” do Decreto Federal n.º 2.181/97 e, levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a **PENA DE MULTA**, na forma do art. 56, da Lei n.º 8.078/90, no valor de **R\$ 56.887,10** (cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos) e **determino**:

**1) INTIME-SE** o infrator, no endereço da autuação, 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, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C nº 651000-0 – Agência nº 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 56.887,10 (cinquenta e seis mil, oitocentos e oitenta e sete reais e dez centavos)**.

b) 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.

Resplendor-MG, data da assinatura eletrônica.

**OLEMAR MIRANDA SANTIAGO**  
PROMOTOR DE JUSTIÇA



Documento assinado eletronicamente por **OLEMAR MIRANDA SANTIAGO, PROMOTOR DE JUSTIÇA**, em 08/08/2024, às 16:26, 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 **7785727** e o código CRC **3EBE1963**.