



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

Processo Administrativo nº 0024.20.007348-4

Representado: Itaú Unibanco S/A – Agência nº 2975

Auto de Infração nº 377.20

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO

A Agência nº 2975 do Itaú Unibanco S/A, situada na Rua Prudente de Moraes, nº 1.555, Bairro Santo Antônio, CEP 30.350-212, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/1707-94, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 07/05/2020, às 11:30 horas, com intuito de se verificar as medidas preventivas e de contenção do contágio pelo Novo Coronavírus (Covid-19) durante a prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas falhas no tocante ao resguardo da saúde e segurança do consumidor que buscava a prestação de serviços bancários, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não disponibiliza, em local de fácil acesso, material para higiene e desinfecção individual a todos (art. 6º, I, art. 8, caput, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso II do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20 – *Item 4 do Formulário de Fiscalização*);

Os Fiscais consignaram, no campo descrição, que o Representado “não disponibiliza álcool em gel para os caixas eletrônicos, somente no interior da agência.”

2 – O fornecedor não informa, de maneira adequada e ostensiva, o risco de contaminação (art. 6º, I, art. 8, caput e §2º, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso IV do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 – *Item 6 do Formulário de Fiscalização*);

A título de observação, os Agentes Fiscais acrescentaram as seguintes informações: 1) o fornecedor não afixa cartaz com informação sobre o risco de contaminação; 2) que o horário



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

de atendimento ao público em geral ocorre das 10h às 14h; 2) que a agência reserva horário específico para atendimento ao grupo de risco, das 09h às 10h.

Constam anexadas às fls. 07/08 imagens fotográficas do interior da agência e do espaço destinado aos caixas eletrônicos, registradas pelos Fiscais do Procon-MG durante a diligência.

O Banco foi notificado no próprio auto de fiscalização, através da Supervisora Operacional da Agência nº 2975, 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 2019.

Assim, aportaram aos autos defesa administrativa do Itaú Unibanco (fls. 12/14), acompanhado pelos documentos de fls. 15/21.

O Representado alegou ausência de qualquer irregularidade na conduta da agência autuada, pelo que requereu a declaração de insubsistência do feito e seu consequente arquivamento.

Aduziu que a instituição financeira adota as melhores práticas em matéria de contenção e prevenção de riscos ao público em geral, recomendados pelo órgãos públicos Municipais, Estaduais e da União; que reforça junto a seus clientes, por meio de mensagens e outros meios eletrônicos, a utilização dos canais digitais, a fim de evitar o deslocamento até as agências; que disponibiliza álcool em gel em local de fácil acesso para colaboradores e clientes.

Colacionou à fl. 13 e 13-v imagens fotográficas sobre a instalação de *dispenser* de álcool em gel, na entrada da agência, e afixação de cartaz com alerta do risco de contaminação.

Acrescentou disponibilizar a todos o uso de banheiros para higienização da mãos com água e sabão, bem como realizar a limpeza constante das áreas comuns, incluindo os caixas eletrônicos, mesas e guichês de atendimento, em cumprimento a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17 de 22/03/2020.

Ante os fundamentos apresentados, pugnou pela declaração de insubsistência do Auto de Infração e arquivamento do feito.

Aos 05/06/2020 foi recepcionado cópia do Demonstrativo do Resultado do Último Exercício da Agência Autuada, referente ao Relatório Econômico do 2019 (fls. 22/29).



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

Conclusos os autos (fl. 30-v), determinou-se a intimação do Representado sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 32/32-v e 33/33-v.

Foi oportunizado ainda a apresentação de Alegações Finais, para o caso de Representado não ter interesse na celebração de Acordo (TAC e TA).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 39/40-v), as quais anexou os documentos de fls. 41/46-v.

Inicialmente, reiterou a adoção de inúmeras medidas contra a propagação da pandemia, alinhadas com a Deliberação nº 17 do Comitê Extraordinário Covid-19 do Estado de Minas Gerais, com as Portarias do Ministério da Saúde e com a Circular nº 3.991/20 do Bacen.

Ratificando a manifestação outrora apresentada (defesa administrativa), aduziu ter disponibilizado frascos de álcool em gel nos caixas eletrônicos (fl. 40), bem como promovido prestação de informações sobre o risco de contaminação ao Novo Coronavírus (fl. 39-v).

Reforçou disponibilizar aos usuários banheiros para limpeza das mão com água e sabão.

Consignou ainda adotada as melhores práticas para contenção e prevenção de riscos ao público em geral, alinhado com as recomendações dos órgãos públicos Municipais, Estaduais e da União.

Ao final, sob a alegação de que o Banco teria se adequado às normativas mencionadas, pugnou pelo arquivamento do presente processo administrativo.

A fim de comprovar as adaptações realizadas, colacionou a sua manifestação registros fotográficos de fls. 39-v e 40.

É o necessário relatório.

2 – DA FUNDAMENTAÇÃO



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

2.1- Considerações Iniciais

Embora o Representado não tenha arguido nenhuma preliminar em suas alegações, vale trazer aqui um breve apanhado geral sobre o tema.

Inicialmente, vale registrar que os deveres observados por meio do “Formulário de Fiscalização de Prestação de Serviços Bancários Durante a Pandemia da COVID-19” referem-se ao cumprimento das normas de segurança sanitária para contenção do Novo Coronavírus, em respeito à saúde e própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor, elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece ainda 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.

Por sua vez, o artigo 7º do *codex* consumerista dispõe que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, dentre eles o dever de higienização previsto no §2º do artigo 8º do CDC abaixo transcrito, não excluem outros decorrentes de tratados, convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.



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

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(...)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

A despeito da regra preexistente sobre o dever de promover a devida higienização durante a prestação dos serviços, foram editados por várias esferas do Governo e seus órgãos vinculados competentes uma série de normas e recomendações voltadas especificamente ao combate ao Novo Coronavírus, cujo eventual descumprimento configura a prática abusiva prevista no inciso VIII do artigo 39 da Lei nº 8.079/90.

Registre-se que por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos **estabelecimentos** bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, as regras violadas pela Banco estão inseridas no campo de competência do Estado para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em recente decisão do STF, prolatada no último dia 08 de abril, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental – ADPF nº 672, acerca da pandemia do COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:

A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.

...

Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, “para



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

que seja determinado o respeito à determinação dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração”.

A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.

Prosseguindo, a não observância das normas editadas pelas autoridades competentes para contenção da COVID-19 implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser inerente à atividade bancária o atendimento de considerável número de pessoas que fazem uso de espaços e equipamento de comum acesso, o que favorece o risco de contágio.

É a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imaneante ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. (Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) (Destacou-se).

A responsabilidade objetiva do prestador de serviço encontra-se expressa no artigo 14 da Lei nº 8.078/90:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores **por defeitos relativos à prestação dos serviços**, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;



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

- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Aplicando o dispositivo retromencionado, Tribunal de Justiça do Distrito Federal proferiu os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada)(Destacou-se)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que



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

demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada) (Destacou-se)

Ainda vale ressaltar que as circunstâncias previstas nos incisos I, II e III do §1º do artigo 14 do CDC se encaixam perfeitamente ao caso versado nos autos, eis que a irregularidade verificada durante a prestação do serviço bancário se deu em desconformidade com as regras editadas pelas autoridades competentes, gerando ao consumidor um risco não esperado pela atividade desenvolvida, em época de grave crise sanitária provocada pelo avanço da COVID-19.

Realizadas essas considerações iniciais sobre dispositivos e normas principiológicas do Código de Defesa do Consumidor, passa-se à análise da prática infrativa atuada pelos Agentes Fiscais do Procon-MG.

2.2- Do Mérito

I- O fornecedor não disponibiliza, em local de fácil acesso, material para higiene e desinfecção individual a todos (art. 6º, I, art. 8, caput, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso II do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20 – Item 4 do Formulário de Fiscalização)

Primeiramente vale destacar que, no caso das agências bancárias, o risco de contágio pode ser agravado pela existência de equipamento e dispositivos de uso comum, como caixas eletrônicos, leitores digitais e portas giratórias que exigem o contato constante por centenas de pessoas que todos os dias buscam atendimento bancário.

Atento a este fato, o Governo de Minas Gerais impôs aos prestadores de serviços, dentre os quais se enquadram as instituições financeiras, o dever de **disponibilizarem** material para assepsia pessoal de seus consumidores e usuários, nos termos *caput* do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20:

Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários



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

dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações. (Destacou-se)

Por sua vez, a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20 também trouxe uma série de obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários e informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, especificamente no parágrafo único do seu artigo 8º:

Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;

(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – intensificação das ações de limpeza;

*II – **disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;***

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19. (Destacou-se)

Vale também a transcrição do § 2º do artigo 7º do referido Comitê, relacionado ao tema:

Art. 7º – Os Municípios, no âmbito de suas competências e visando instituir restrições e práticas sanitárias, devem:

(...)



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

IV – determinar aos estabelecimentos comerciais e industriais que permanecerem abertos que adotem sistemas de escalas, revezamento de turnos e alterações de jornadas, para reduzir fluxos, contato e aglomeração de trabalhadores, e que implementem medidas de prevenção ao contágio pelo COVID-19, disponibilizando material de higiene e orientando seus empregados de modo a reforçar a importância e a necessidade de: a) adotar cuidados pessoais, sobretudo na lavagem das mãos com a utilização de produtos assépticos durante o trabalho e observar a etiqueta respiratória; b) manter a limpeza dos locais e dos instrumentos de trabalho; (Destacou-se)

Sobre a configuração da prática infrativa, os registros fotográficos realizados pelos Agentes Fiscais evidenciaram ausência da instalação de *dispensers* de álcool em gel nas proximidades dos caixas de autoatendimento (fl. 07).

Ademais, ainda que o Representado tenha tentado demonstrar a disponibilização posterior de álcool em gel em locais de fácil acesso para desinfecção dos usuários, as adequações implementadas não se prestam à descaracterização da irregularidade verificada no momento da fiscalização.

Todavia, ser-lhe-á cabível a atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2181/97.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometidas pelo Fornecedor, referente ao Item "4" do Formulário de Fiscalização dos Serviços Bancários durante a Pandemia da Covid-19.

II – O fornecedor não informa, de maneira adequada e ostensiva, o risco de contaminação (art. 6º, I, art. 8, caput e §2º, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso IV do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 – Item 6 do Formulário de Fiscalização)

Vale salientar que, independentemente das regras editadas para o combate o Novo Coronavírus, a Lei Federal nº 13.489/17, sancionada em 3 de outubro de 2017, já teria imposto aos Fornecedores de produtos e serviços o dever higienizar os equipamentos e utensílios no fornecimento de produtos ou serviços e de informar, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

É o que prevê o §2º acrescentado ao artigo 8º da lei 8.078 pela Lei nº 13.489/17:



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

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(...)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Destacou-se)

Isso posto, indiscutível que tais deveres – de higienização e informação sobre o risco correlato de contaminação - deverão ser intensificados diante da necessidade de contenção do Novo Coronavírus, destacando-se o enquadramento da expressão “quando for o caso” à situação imposta pela declaração e avanço da pandemia.

Dado o real risco de exposição da saúde do consumidor ao vírus da COVID-19, agravado por eventual falha durante a prestação do serviço bancário, no tocante às regras de higiene, encontra-se o dever correlato de garantir a adequada informação sobre as medidas de prevenção e risco de contágio.

Vale salientar que o dever de informação prescrito no *caput* do artigo 8º do CDC vale tanto para Fornecedores de produtos e serviços cujos riscos à saúde sejam normais e previsíveis dentro da atividade desenvolvida (ex: fabricantes de pesticidas e produtos explosivos) quanto para Fornecedores cujos serviços e produtos não sejam por si próprios prejudiciais à saúde e à vida dos consumidores.

A respeito do direito básico à informação, prevê ainda 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; (Destacou-se)



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

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.

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. (Destacou-se)

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.

Por sua vez, o Governo Mineiro determinou, por meio da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20, aos serviços e atividades listados no *caput* do art. 8ª, dentre os quais se incluem as "agências bancárias e similares", obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários, informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, além de medidas de distanciamento já analisadas.

É o que dispõe a norma supracitada:



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

“Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;

(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – intensificação das ações de limpeza;

II – disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19.” (Destacou-se)

Não obstante o descumprimento do dever de informação prescrito pelas normas retromencionadas, o Representado comprovou a sua adequação com a afixação de cartazes, sendo-lhe assim cabível a *atenuante prevista no inciso III do artigo 25 do Decreto nº 2181/97.*

Não havendo, todavia, como descaracterizar a desconformidade verificada no momento da fiscalização, julgo subsistente a prática infrativa referente ao Item “6” do formulário de fiscalização dos serviços bancários/Covid-19.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativa dos artigos 6º, I, 8º, caput e §2º, 39, VIII da Lei 8.078/90, do artigo 12, IX, “a” do Decreto 2.181/97, do artigo 8º, parágrafo único, incisos I e II da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636/20 e Recomendação 14PJDC nº 01/20, 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.



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

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19), dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base no Faturamento Bruto apresentado pelo Representado aos autos (fls. 29 e 46/46-v), cujo soma dos faturamentos mensais totalizaram o montante de R\$ 9.559.308,68 (nove milhões quinhentos e cinquenta e nove mil trezentos e oito reais e sessenta e oito centavos).

Dessa forma, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em práticas infrativas, cumpre ressaltar que o Banco Itaú Unibanco S/A está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site https://static.poder360.com.br/2020/02/resultado.itaú_4.t.2019.pdf, que o Banco Itaú Unibanco S/A atingiu em 2019 um lucro líquido de R\$ 28.363 bilhões, crescimento de 10,2%, em relação ao mesmo período de 2018.

Consta ainda que o Resultado Operacional do ITAÚ, no ano de 2019, atingiu a quantia de R\$ 29.371.607.000,00. 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.

Feitas estas considerações e estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 796.609,06 (setecentos e noventa e seis mil



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

seiscentos e nove reais e seis centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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\$ 24.898,27 (vinte e quatro mil oitocentos e noventa e oito reais e vinte e sete 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 da primariedade e de ter o infrator adotado providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/5 (um quinto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 19.918,62 (dezenove mil novecentos e dezenove reais e sessenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 29.877,93 (vinte e nove mil e oitocentos e setenta e sete reais e noventa e três centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; e ter sido praticada em momento de pandemia.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, 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 1/3 (um terço), resultando em R\$ 39.837,23 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e sete reais e vinte e três centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 39.837,23 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e sete reais e vinte e três centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço físico indicado à fl. 40-v 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 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 35.853,51 (trinta e cinco mil oitocentos e cinquenta e três reais e cinquenta e um centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;



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

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Glauber S. Tatagiba do Carmo', written over a vertical line.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 10 de Setembro de 2020.

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Setembro de 2020			
Infrator	Banco Itaú Unibanco - Agência 2975		
Processo	0024.20.007348-4		
Motivo	Auto de Infração nº 377.20		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 9.559.308,68
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 796.609,06
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	3
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\$ 24.898,27
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 12.449,14
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 37.347,41
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2020			233,00%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2020			3,5434
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 708,69
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.630.317,50
Multa base			R\$ 24.898,27
Multa base reduzida em ¼ (2 atenuantes) – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 19.918,62
Acréscimo de ½ – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 29.877,93
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/2019			R\$ 39.837,23
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 35.853,51

