



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

Processo Administrativo n.º 0024.20.011351-2

Representado: Banco Itaú S/A – Agência 6633

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

O Banco Itaú S/A, Agência n.º 6633, situada na Rua Coronel Jairo Ferreira, n.º 14, Bairro Santa Cruz, CEP 31160-560, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2857-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 11/03/2020, às 14:03 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

*1 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional e prioritário (4.1);*

Os agentes fiscais observaram não existir divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação n.º 67.20 as imagens fotográficas de fl. 15 e 16.

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Gerente Operacional, Larissa Pereira Gonçalves, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como a apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior.

O Fornecedor apresentou defesa às fls. 20/25 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 26/80.



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

---

Alegou o representado, a falta de legitimidade do Procon para autuar a agência bancária no que se refere à segurança bancária, alegando que na Portaria 387/06 expedida pela Polícia Federal, determina competência privativa de fiscalização das agências bancárias às Delegacias de Controle de Segurança Privada – DELESP ou Comissões de Vistoria – CV, que poderão lavrar autos de infração e multar se descumprindo o plano de segurança.

Aduziu ainda que, a Lei Federal 7.102/83 estabelece inúmeras medidas que devem ser adotadas pelas instituições Financeiras, a fim de garantir a segurança de seus clientes, usuários e funcionários. Obtendo assim, todas as medidas que demonstram, efetiva e objetivamente, que cumprem a legislação e preservam a segurança dos consumidores e de seus funcionários na agência bancária.

Apresentou ainda, dois Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com este Órgão de Defesa do Consumidor, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 52/55 e 56/59, no qual o banco representado informou adequar todas as suas agências bancárias, seguindo o modelo estrutural aprovado que faz parte integrante dos TACs.

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à autuação descrita no **Item 4.1**, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre



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

No tocante à atuação descrita no **Item 4.1**, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

“Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das



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

instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" (grifos nossos)

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.



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

---

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e atrai a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-



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

fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Verifica-se a apresentação dos dois Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com este Órgão de Defesa do Consumidor, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 52/55 e 56/59, no qual o banco representado informou ter adequado todas as suas agências bancárias após o pactuado.

Diante da apresentação dos TACs, analisado o PA 0024.18.011986-9, um dos que compõem o TAC firmado, verifica-se a procedência das alegações, na qual, a agência bancará segue o modelo estrutural aprovado que faz parte integrante do mesmo.

O Auto de Verificação nº 67.20 acostadas às fls. 02/14, deste Processo Administrativo obtêm as imagens fotográficas de fls. 15 e 16, que demonstram a suposta irregularidade, motivo para a autuação pelo agente fiscal do Procon. As imagens demonstram a real estrutura no local, sendo está idêntica ao modelo estrutural aprovado no TAC.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional e prioritário, restou comprovadamente indevida.

Diante do exposto, imperioso o julgamento pela insubsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 67.20. Anexo a está decisão, o TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) e TA (Transação Administrativa) firmado, o modelo estrutural aprovado, e o auto de constatação nº 660.19.

### 3 - Conclusão



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

Restou claro, portanto, que o reclamado acima qualificado não incorreu na prática infratora dos artigos 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98, artigos 6º, IV, 7º, 39, VIII, da Lei 8.078/90 e artigo 12, IX, “a” do Decreto 2.181/97, não estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Em razão do exposto, **JULGO INSUBSISTENTE A INFRAÇÃO**, apurada no Auto de Verificação nº 67.20 acostadas às fls. 02/14.

ISSO POSTO, **determino**:

1) Recorra de ofício à Junta Recursal do Procon Estadual, nos termos do artigo 52 do Decreto federal nº 2.181/97 e no artigo 38 da Resolução PGJ nº 14/2019.

2) A intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 25, para que, tome ciência da decisão, e no prazo de 10 dias úteis, a contar de sua intimação, caso tenha interesse apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97 e do art. 39 da Resolução PGJ nº 14/2019.

3) Publique-se o extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG”, e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

4) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 07 de outubro de 2020.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

