



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.16.016695-5

RECLAMADO: Banco Itaú – Agência 4450

AUTO DE VERIFICAÇÃO N. 1479.16

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n° 4450 do Banco Itaú Unibanco S/A, inscrito no CNPJ sob o número 60701190/150840, com endereço na Avenida Professor Mário Werneck, CEP 1686/1688, Bairro Buritis, CEP: 30455610, em Belo Horizonte/MG foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 29/11/2016, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, 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 as seguintes irregularidades:

1 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização 1479-16 através da Sra. Renata Nogueira Rezende, identificada como Gerente Operacional, para apresentar 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 da Agência, referente ao ano de 2015 (fls. 02/24).

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 29-35). O fornecedor deixou de apresentar a demonstração do resultado do exercício da Agência.



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

Em sua defesa, o banco Itaú alegou que a instalação de cabines individuais, ocasiona efeito contrário ao objetivo de garantir a segurança dos clientes e que a agência em questão atende a previsão legal, haja vista possuir biombo para separar os guichês de caixa dos demais consumidores que aguardam atendimento.

Às fl.46 foi enviado ao fornecedor minutas dos Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, que manifestou, a princípio, pelo interesse em realizar o acordo (fl. 59).

Em audiência realizada para tentativa de acordo ficou determinado que o CEAT elabore uma parecer técnico acerca do projeto apresentado pelo Itaú no sentido de verificar se atende aos quesitos de segurança e acessibilidade.

Às fl. 72 foi determinada a intimação do procurador do representado para manifestação sobre o parecer técnico elaborado pelo CEAT, mas não houve resposta.

O Processo Administrativo nº 0024.16.017672-3 foi apensado a este procedimento, conforme despacho de fl.80, tendo em vista tratarem de reclamação idêntica feita pelo mesmo consumidor.

Vieram-me os autos para decisão.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

No tocante à autuação relativa ao **item 4.1**, 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 acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam 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 (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

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).

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.1** dos formulários de fiscalização.



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

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigos 6º, VI, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), 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, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Cumprе ressaltar que o BANCO ITAÚ UNIBANCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade altas nos últimos anos.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Itaú tem R\$1,5 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido teve alta de 9,8%, atingindo R\$ 126,9 bilhões e que foi o banco que apresentou o maior lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 24,9 bilhões, com crescimento de 12,0%.



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

Vale salientar que conforme Relatório da Administração 2017 do Itaú Unibanco Holding S.A, o Resultado Operacional desta instituição financeira atingiu a quantia superior a R\$ 32 bilhões. 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, entretanto, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, considerando que a agência não apresentou a demonstração do resultado do exercício de 2015 e considerando o resultado Bruto da Intermediação Financeira e o número de agências do Banco Itaú no país, descritos pelo relatório do DIEESE de 2015, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 7.092.443,52 (sete milhões, noventa e dois mil, quatrocentos e quarenta e três reais e cinquenta e dois 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$18.731,11 (dezoito mil, setecentos e trinta e um reais e onze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, em seguida, reconheço as circunstâncias agravantes em razão da prática infrativa trazer consequências danosas a segurança do consumidor, por ter o conhecimento do ato lesivo e ter deixado de tomar as providências para evitar suas



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

consequências e por ocasionar dano coletivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 26, I, VI), pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$23.413,89 (vinte e três mil, quatrocentos e treze reais e oitenta e nove centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ R\$23.413,89 (vinte e três mil, quatrocentos e treze reais e oitenta e nove centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado no rodapé de fl. 02, 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\$ 21.072,50 (vinte e um mil, setenta e dois reais e cinquenta centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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.

Belo Horizonte, 28 de Fevereiro de 2019.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Fevereiro de 2019

Infrator Banco Itaú S/A – Agência 4450

Processo PA 0024.16.016695-5

Motivo Auto de Infração nº 1479.16

1 - RECEITA BRUTA			R\$ 7.092.443,52
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 591.036,96
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\$ 18.731,11
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 9.365,55
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 28.096,66
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 693,07
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.396.002,68
Multa base			R\$ 18.731,11
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 15.609,26
Acréscimo de ½ – art. 26, III, IV e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 23.413,89
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			R\$ 21.072,50

