



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

Processo Administrativo n.º 0024.20.011166-4

Representado: Banco Itaú S/A – Agência n.º 6985

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

O Banco Itaú S/A, Agência n.º 6985, situada na Avenida Cristiano Machado, n.º 1.644, Bairro Cidade Nova, CEP 31.170-800, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/4316-95, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 10/03/2020, às 15:32 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 realizaram registros fotográficos do local destinado ao caixas de atendimento convencionais, integrado ao Auto de Verificação n.º 45.20 (fls. 15/16-v).

O Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização 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. 26/50.



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

Ab initio, o Representado alegou a falta de legitimidade do Procon para atuar 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.

Aduziu ter firmado dois Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) com este Órgão de Defesa do Consumidor, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 43/45 e 46/49, no qual o banco representado informou ter adequado todas as suas agências bancárias, segundo o modelo estrutural de cabines individuais, acordado em Termo de Ajustamento de Conduta firmado com esta Especializada.

Asseverou que não obstante os acordos tenham sido firmados nos autos dos Processos Administrativos nº 0024.18.011981-0 e nº 0024.18.011986-9, as adaptações realizadas nas Agências nº 7453 e nº 1582 foram estendidas para todos os demais estabelecimentos bancários da praça, buscando adequá-los nos exatos termos fixados com o Procon.

Assim, sob a consideração de que o modelo estrutural de segurança dos caixas de atendimento convencionais foram aceitos pelo Procon, pugnou pela declaração de insubsistência do auto de infração.

Vieram-me os autos para decisão.



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

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 14/19, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1- Preliminarmente

No tocante a alegação de falta de legitimidade Procon Estadual para fiscalizar as instituições financeiras, as afirmações do Representado são equivocadas.

Sem maiores delongas, a tese de falta de competência do PROCON para fiscalizar as agências bancárias para verificação de possível infração consumerista não prospera, visto que, nos termos do art. 18 do Decreto 2.181/97, a inobservância das normas contidas na Lei 8.078/90 e nas demais normas de defesa do consumidor, sujeita o fornecedor às sanções administrativas elencadas em seus incisos I a XII, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, as quais serão aplicadas pelos órgãos oficiais integrantes do SNDC, sem prejuízo das atribuições do órgão normativo ou regulador da atividade, conforme também disposto em seu § 2.

Sobre o tema, vale trazer entendimento exarado pela Junta Recursal do Procon-MG no julgamento do Recurso nº 10.698/2014, proferido nos autos do Processo Administrativo nº 0024.13.006183-1/001:



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

“E, finalmente, a Lei Complementar Estadual n.º 61, de 12/07/2001, que dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, estabeleceu, em seu artigo 22, a criação do PROCON ESTADUAL, na estrutura do Ministério Público, nos termos do art. 14 do ADCT da Constituição Mineira, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078/90 e no Decreto Federal n.º 2.181/97, cometendo, ainda, ao PROCON ESTADUAL, no inciso VI do art. 23, a função de “funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei Federal n.º 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, e pela legislação complementar”.

Assim, o Procon-MG é o órgão público estadual, gerido pelo Ministério Público (Constituição Mineira), com atribuições previstas no Decreto Federal n.º 2.181/97 (art. 4º), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90), e na Lei Complementar Estadual n.º 61/2001 (arts. 22 e 23). E, dentre essas atribuições, destacam-se as de promover a fiscalização, em todas as áreas em que ocorra uma relação de consumo, por meio de seus servidores legalmente investidos de Poder de Polícia Administrativa, e a de funcionar, na esfera administrativa, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, haja vista o princípio da independência das esferas, o que permite ao Procon-MG, promover a instrução e o julgamento do processo administrativo.

Em remate ao ponto, é entendimento sedimentado no âmbito desta Junta Recursal que essa preliminar é absolutamente improcedente (v.g., Recursos n.º 304.940/2004; n.º 1.131/2008; n.º 1.529/2009; n.º 1.736/2009; n.º 1.779/2009; n.º 2.713/2009).

Lado outro, destacou-se também a atuação do Procon-MG não exclui o exercício da atividade regulatória setorial nem com ela se confunde, cuja preocupação não se restringe à tutela protetivista do consumidor, mas abrange a execução do serviço público em seus vários aspectos.

Sobre a atuação descrita no **Item 4.1** do Formulário de Fiscalização, 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



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

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. Airresignação 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 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.



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

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.

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.



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

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

2.2- Do Mérito

Não obstante os Agentes Fiscais tenham promovido a autuação da Agência nº 6985 do Banco Itaú por suposta ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional, os argumentos apresentados pelo Representado sobre a ausência da referida infração merecem ser revistos.



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

Analisados os Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com este Órgão de Defesa do Consumidor (fls. 42/49), após consulta aos autos dos Processos Administrativos nº 0024.18.011981-0 e 0024.18.011986-9, verificou-se que os modelos estruturais para implantação de cabines individuais apresentados nos referidos procedimentos se adequam perfeitamente aos registros fotográficos dos caixas de atendimento convencionais realizados nos presentes autos.

Assim, não obstante o modelo estrutural tenha sido aprovado para as Agências nº 7453 e nº 1582, a fiscalização deveria ter se dado em observância ao modelo aceito por este Procon-MG, cuja implantação foi ampliada para outras agências da instituição financeira.

Desta feita, constatada a procedência do fato alegado pelo Representado, declaro a insubsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 45.20.

3 - Conclusão

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 45.20 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.



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

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.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 09 de outubro de 2020.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

