



Processo Administrativo nº 0024.22.015016-3
Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência nº 0084

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência n.º 0084 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Rua dos Tupinambás, nº 364, Centro, CEP: 30120-903, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0024-92, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 19 de outubro de 2022, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguintes irregularidades:

O fornecedor não dispõe de divisórias entre os caixas de atendimento convencional e entre os caixas de atendimento eletrônico (art. 2º, VII e VII da Lei Estadual nº 12.971/98; e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97);

Registros fotográficos da parte interna da agência bancária, acostados às fls. 05/05-v.

Vale salientar que a fiscalização foi motivada pela reclamação do Sr. J.R.M, acerca da demora excessiva para o início do atendimento bancário. Determinada fiscalização para verificação da qualidade do serviço bancário, os agentes do Procon-MG se depararam com a falta de divisóeiras entre os caixas de atendimento.

O banco representado foi notificado através da Gerente, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

O Fornecedor apresentou manifestação aos autos (fls. 16/17), acompanhada dos documentos de fls. 18/38.

Em sua defesa, o Banco Itaú consignou o seguinte: que a autuação decorreu do descumprimento da Lei Estadual 12.971/1998, que dispõe sobre a segurança para estabelecimentos financeiros e normas para a constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transportes de valores; que a agência em

questão está em consonância com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal; que observa a Lei Federal nº 7.102/83 (parcialmente alterada pela Lei nº 9.017/95; que o Banco adota todas as medidas para o cumprimento das regras do Conselho Monetário Nacional, do Banco Central do Brasil e do Código de Defesa do Consumidor. Ao final, pugnou pelo arquivamento dos autos, com a declaração de insubsistência do Auto de Infração nº 922.22.

O Representado foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 44/45. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo.

Optou pela apresentação de Alegações Finais (fls. 49/51), acompanhadas dos documentos de fls. 52/79.

O Representado reiterou os argumentos apresentados na defesa, acrescentando o seguinte: que os ATMs instalados na agência autuação são conhecidos como "túnel", ou seja, que "as máquinas são instaladas com recuo, fazendo com que o espaço que "sobra" funcione como divisória"; que referido modelo seria tão eficiente quanto as divisórias. Aduziu ainda que a Lei Estadual nº 12.971/98 prevê no inciso VII do artigo 2º a necessidade de "divisórias, biombos e estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro. Nesse sentido, afirmou que a agência estaria de acordo com a legislação estadual (fls. 49/51).

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 922.22**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/2022.

Vale salientar que a obrigatoriedade da instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº 12.971/98; passando a prever a necessidade divisórias entre os caixas eletrônicos (ATMs) e os caixas convencionais.

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 divisórias e cabines individuais, 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.

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.

A respeito da obrigatoriedade de divisórias em locais de movimentação de dinheiro, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE TANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS NºS 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2º, § 5º, da Lei nº 6.830/80.
2. Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.
3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.
4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação

do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. **Precedentes.**

5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2º da CR). (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.19.038996-5/001, Rel. Des. Bitencourt Marconde, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; destacou-se).

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários. -Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descuidando do notório caráter inibitório e sancionador. -Recurso não provido. (TJMG -Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe



10/05/2021 - Grifou-se).

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revelam-se absolutamente razoáveis, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não possuir as divisórias nos locais em que há movimentação de dinheiro.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei consistem em 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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Sobre a alegação do Representado de que a agência autuada utilizaria o modelo de “túnel” nos caixas eletrônicos (ATMs), forçoso reconhecer que recuo gerado por tal dispositivo se mostra eficiente à garantia da blindagem visual nas operações realizadas nos referidos terminais.

Todavia, não é possível ter a mesma conclusão quando analisados os dispositivos instalados entre os caixas convencionais. Conforme imagem acosta à fl. 05-v, as barreiras instaladas entre cada posto de atendimento pessoal não garantem a integridade da proteção visual que a norma busca, para a garantia dos usuários do serviço bancário. Verifica-se que os anteparos são interrompidos antes da finalização do balcão, permitindo que os usuários visualizem a movimentação de valores e digitação das senhas dos demais. Acrescente-se que as maquinhas para inserção dos cartões e autorização de operações não se encontram totalmente preservadas.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração descrita no Auto 922.22, dada a fragilidade da segurança verificada entre os caixas de atendimento convencional.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 6º, VI, art. 7º, e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto

Federal 2.181/97; art. 2º, VI, VII, da Lei Estadual nº 12.971/98.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no **grupo 3**, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo da infração correspondente ao Item 3.1 do Formulário de Fiscalização.

Nesse ponto, ressalte-se que a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento pessoal, implica na ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

a) colocar no mercado de consumo **produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação** ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) Verifico 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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Assim, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da Agência Autuada em questão, por ter incorrido em alguma(s) prática(s) infrativa(s), cumpre ressaltar que o Banco Itaú Unibanco está entre os cinco maiores bancos nacionais (<https://seucreditodigital.com.br/5-maiores-bancos-do-brasil-em-2022/>). Desta feita, o Faturamento Bruto apresentado aos autos se mostra muito longe e aquém da realidade econômica vivenciada pela instituição financeira da qual integra e representa.

Infere-se saber que as Demonstrações contábeis completas em IFRS, obtido no site <https://www.itaubank.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/e0106a4e-5cd2-48b7-aa02-1dd2fad2843a?origin=1>, que o Banco Itaú Unibanco S/A atingiu em 2021 um Lucro Líquido Contábil de R\$ 28,4 bilhões, com variação de 88,4%, em relação ao ano de 2020.



“Em 2021, o Itaú Unibanco obteve lucro líquido recorrente gerencial, que exclui efeitos extraordinários, de R\$ 26,879 bilhões, alta de 45% em relação a 2020. No quarto trimestre, o banco obteve lucro líquido recorrente gerencial de R\$ 7,159 bilhões, com alta de 5,6% em relação ao trimestre anterior, que foi de R\$ 6,779 bilhões.” (<https://spbancarios.com.br/02/2022/lucro-do-itaú-cresce-45-em-2021-e-atinge-r-26-bilhoes-com-aumento-da-sobrecarga-de-trabalho>).

Portanto, trata-se de fornecedora 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 Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Itaú Unibanco à fl. 79, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira divulgada no site da instituição financeira (fls. 39/40), no valor de R\$ 152.239.000.000,00 (cento e cinquenta e dois bilhões, duzentos e trinta e nove milhões de reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 2.844 (dois mil oitocentos e quarenta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 40), arbitro sua receita bruta em R\$ 53.529.887,48 (cinquenta e três milhões, quinhentos e vinte e nove mil, oitocentos e oitenta e sete reais e quarenta e oito centavos).

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, cálculo a receita mensal média no valor de R\$ 4.460.823,96 (quatro milhões, quatrocentos e sessenta mil, oitocentos e vinte e três reais e noventa e seis centavos), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 138.824,72 (cento e trinta e oito mil, oitocentos e vinte e quatro reais e setenta e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes referente a primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 115.687,27 (cento e quinze mil, seiscentos e oitenta e sete reais e vinte e sete centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R\$134.968,48 (cento e trinta e quatro mil, novecentos e sessenta e oito reais, quarenta e oito

centavos), eis que as práticas infrativas: proporciona consequências danosas à segurança do consumidor, causa danocoletivo e possui caráter repetitivo;

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$134.968,48 (cento e trinta e quatro mil, novecentos e sessenta e oito reais, quarenta e oito centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 51-v dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

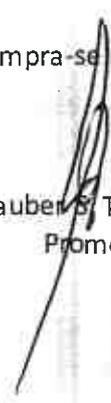
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 121.471,63 (cento e vinte e um milhões, quatrocentos e setenta e um mil reais e sessenta e três centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/2019;

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, 06 de julho de 2023.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2023			
Infrator	Banco Itaú Unibanco S/A		
Processo	0024.22.015016-3		
Motivo	Decisão Administrativa		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 53.529.887,48
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.460.823,96
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
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\$ 138.824,72
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 69.412,36
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 208.237,08
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2023			253,85%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2023			3,7653
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,06
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.295.950,36
Multa base			R\$ 138.824,72
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 115.687,27
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 134.968,48
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 121.471,63

