

Processo Administrativo nº 0024.22.021833-3

Representado: Banco Itaú Unibanco S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – DO RELATÓRIO

A Agência de nº 9687 do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Av. Afonso Pena, nº 4102, Lj. 02, Bairro Cruzeiro, CEP 30.130-009, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190/4655-90, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 13 de dezembro de 2022, às 14:40 horas, 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 seguinte irregularidade:

O fornecedor não dispõe de divisórias entre os caixas de atendimento convencional e entre os caixas de atendimento. (Lei Estadual nº 12.971/88, art. 2º, VI e VII; Lei Federal 8.078/90, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII; Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, “a”).

O Banco Representado foi notificado pelo preposto no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, e de cópia do contrato social atualizado e Demonstração do Resultado do Último Exercício.

Durante a fiscalização foi realizado registro fotográfico da parte interna da agência bancária, arrolado aos autos à fl. 05.

Embora devidamente notificado, o banco deixou de apresentar defesa, conforme consta em certidão de fl. 06.

Determinou-se a notificação do Fornecedor sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 08/09.

Para o caso de não ter interesse de firmar TAC e TA com esta especializada, oportunizou-se ao Representado prazo próprio para formulação de alegações finais e apresentação de cópia do Estatuto Social atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício de 2021 da agência autuada, conforme despacho de fl. 07.

Assim, vieram aos autos alegações finais do Banco (fls. 22/23), acompanhada dos documentos de fls. 24/49.

Nas alegações finais, primeiramente, o Representado arguiu que a Instituição

Financeira segue rigorosamente as leis relacionadas à segurança bancária e age em consonância com as regras do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, com a lei Federal nº 7.102/83 (parcialmente alterada pela Lei nº 9.017/95), e também com a legislação estadual.

Quanto à ausência de divisórias entre os caixas de atendimento, o fornecedor alegou que na data da autuação, a agência em questão se encontrava em consonância com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal, devendo ser aplicado ao presente processo administrativo o princípio da boa-fé, com conseqüente arquivamento do feito. Acrescentou, ainda, que utiliza o modelo de divisória definido nos Termos de Ajustamento de Conduta firmados nos autos dos Processos Administrativos n.ºs 0024.18.011981-0 e 0024.18.011986-9.

Por fim, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

É o necessário relatório.

2 – DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei Estadual nº 12.971/88, art. 2º, VI e VII; Lei Federal 8.078/90, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII; no Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a"; na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1 Do Mérito

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 1117.22**, com base na Lei Estadual nº 12.971/88, no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/2022.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Considerando a autuação pela ausência de divisórias, descrita no **item 3** do "Formulário de Fiscalização nº 02", ressalta-se que 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 12.971/98.

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).

Ressalta-se que, em recente decisão (20/06/2023), o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a constitucionalidade da Lei Estadual n.º 12.971/98, que tornou obrigatória a instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - MULTA ADMINISTRATIVA - REQUISITOS ATENDIDOS - NULIDADE AFASTADA.

- Atendidos os requisitos legais para a inscrição em dívida ativa do crédito não tributário, nos termos do art. 2º, §5º, da Lei Federal nº 6.830/80, não se identificam motivos para declarar qualquer nulidade.

MULTA APLICADA PELO PROCON / MG - REGULAR TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO - AMPLA DEFESA E CONTRADITÓRIO ASSEGURADOS - PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE RESPEITADO - LEI ESTADUAL Nº 12.971/98 - CONSTITUCIONALIDADE DECLARADA PELO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL - IMPROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - SENTENÇA CONFIRMADA.

- Demonstrado o descumprimento de normas de proteção das relações de consumo em processo administrativo instaurado pelo PROCON / MG, em que assegurados os princípios do contraditório e da ampla defesa, mostra-se legal e proporcional a penalidade de multa aplicada.

- O Supremo Tribunal Federal firmou a orientação de que a Lei Estadual nº 12.971/98 é constitucional, "considerada a competência concorrente entre União e Estados federados para legislar em matéria de segurança nas relações de consumo (art. 24, incisos V e VIII e §2º, da Carta Magna)." (RE 721553 AgR, relatora a Ministra Rosa Weber)

- Recurso não provido. (destacou-se)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual nº 12.971/98 é constitucional, eficaz e revela-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 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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também 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.

Destaca-se que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, a ausência de divisórias foi devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl. 05 conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VII, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Diante do exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 3 do formulário de fiscalização.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do art. 2º, VI e VII da Lei Estadual n.º 12.971/88; Lei Federal 8.078/90, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, e no Decreto Federal n.º 2.181/97, art. 12, IX, "a".

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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

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, pelo que aplico fator de pontuação 3.

Nesse ponto, ressalte-se que a ausência de divisórias entre os caixas de atendimento pessoal implica na ofensa à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, vetores que inspiraram a norma em cotejo.

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 n.º 57/22.

Assim, infere-se que, de acordo com as Demonstrações contábeis completas obtidas no site <https://www.itaubr.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/e0106a4e-5cd2-48b7-aa02-1dd2fad2843a?origin=1>, 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 matéria publicada na página do Sindicato dos Bancários (<https://spbancarios.com.br/02/2022/lucro-do-ita-u-cresce-45-em-2021-e-atinge-r-26-bilhoes-com-aumento-da-sobrecarga-de-trabalho#:~:text=Ita%C3%BA-Lucro%20do%20Ita%C3%BA%20cresce%2045%25%20em%202021%20e%20atinge%20R.aumento%20da%20sobrecarga%20de%20trabalho&text=Em%202021%20o%20Ita%C3%BA%20Unibanco,45%25%20em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20a%202020>) consta a seguinte informação:

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.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, 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/>).

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 Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Itaú Unibanco, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira divulgada no site da instituição financeira (fl. 11-v), 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, 2844 (duas mil, oitocentos e quarenta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, 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, calculo 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.

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 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 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. 29, §1º, inciso II 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 as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV e VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum* de R\$ 154.249,69 (cento e cinquenta e quatro mil, duzentos e quarenta e nove reais e sessenta e nove centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor e causa dano coletivo e possui caráter repetitivo;

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 154.249,69 (cento e cinquenta e quatro, mil duzentos e quarenta e nove reais e sessenta se nove centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 23-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 o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 138.824,72 (cento e trinta e oito mil, oitocentos e vinte e quatro reais e setenta e dois centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22 **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, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, por via postal ou enviado por meio eletrônico, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22, acompanhado do DRE/2021 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;

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, 04 de setembro de 2023

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			
Agosto de 2023			
Infrator	BANCO ITAÚ UNIBANCO		
Processo	0024.22.021833-3		
Motivo	AUTO 1117.22		
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 31/07/2023			257,10%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2023			3,7999
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 759,98
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.399.661,80
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 1/3 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 154.249,69
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 138.824,72

