



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PA nº. 0372.17.000183-1  
Representado: Itaú Unibanco S/A

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### **01 – Relatório**

O Banco Itaú S/A, situada na Avenida Benedito Valadares, nº 737, Bairro Centro, CEP 35590-000, Lagoa da Prata/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0001-04, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 30 de março de 2017, às 12:45 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:

- a) O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público – Itens 4.1 e 4.2
  
- b) Ausência de cartaz informativo de contato com a ouvidoria da instituição – Itens 6.2 e 6.2.1

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA  
Dr. [Assinatura]



## **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Os agentes fiscais observaram a existência de biombo separando as pessoas em atendimento daquelas que aguardam na fila dos caixas convencionais; todavia, consignaram, não existir divisórias entre os clientes que estão sendo atendidos. A fim de comprovar o alegado foi juntado ao Auto de Verificação nº 008.17 a imagem fotográfica de fl. 19.

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Gerente Geral Comercial, Pedro Henrique de Oliveira Laine, 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. 22/26 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 27/59.

Inicialmente, alegou que agencia atende a previsão legal, visto que possui biombo para separar s guichês de caixa dos demais consumidores que aguardam na fila de atendimento.

Consignou que em relação as cabines individuais nos caixas de atendimento, estas possuem distancia adequada, que permitem a individualidade no atendimento.

Asseverou, que não obstante as legislações, as instalações de cabines individuais ocasionam efeito contrário ao objetivo de garantir segurança aos clientes, visto que dificultaram a visão das câmaras de seguranças.

Assinatura manuscrita em tinta azul, com uma letra inicial proeminente que parece ser 'K'.



## **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Argumentou, ainda, que a instituição mantém em lugar visível e de fácil acesso o cartaz informativo do contato da ouvidoria.

Ao final, requereu pela declaração de nulidade do Auto de Infração nº008.17.

Devidamente notificado a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa com este Órgão de Defesa do Consumidor (fl.61), o banco representado não se manifestou a respeito, sendo como rejeição tal proposta.

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

### **02 – Da fundamentação**

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, alterado pela Lei nº 19.433, de 11.01.2011, na Resolução PGJ nº 14/19, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

A obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está

A handwritten signature in blue ink, located at the bottom right of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the official responsible for the document.



## **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

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.

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



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 19, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98, alterado pela Lei nº 19.433, de 11.01.2011.

Assim, as alterações no interior das agências bancaras, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivam aumentar a segurança de seus usuários e clientes.

Infere-se que o legislador em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas, não cabendo a instituição bancária a prerrogativa de achar que tal medida não configura segurança eficaz.

Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos nos incisos VI e VII da citada lei, caracterizada está a infração.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no **item 4.1 e 4.2** do Auto de Verificação nº 008.17.

Assinatura manuscrita em tinta azul, sobreposta a uma marca d'água circular.



### **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Em relação a atuação corresponde ao item 6.2 e 2.1, restou claro nos autos que a instituição financeira somente disponibiliza as informações sobre ouvidoria da própria nos guichês de atendimento – caixa eletrônico. Nas demais dependências da instituição a informação não está visível para o público em geral, principalmente para grande parte dos clientes que são idosos.

Para ter acesso a tais informações é necessário enfrentar as filas dos guichês de atendimento para ter acesso ao cartaz Informativo, apenas.

### **03 – Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa dos artigos 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98, artigos 6º, III, VI, 7º, 31 e 39, VIII, da Lei 8.078/90 e artigo 12, IX, “a”, art. 13, I, do Decreto 2.181/97 e artigo 1º, 2º, I, III, “a”, da Resolução CMN nº 3.849/10, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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. 20, da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2017 publicado em estudo socioeconômico extraído do **site [www.itaub.com.br](http://www.itaub.com.br)** no valor de R\$ 49.876.055.000,00 (quarenta e nove bilhões oitocentos e setenta e seis milhões cinquenta e cinco mil reais) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita em R\$ 14.169.333,80 (quatorze milhões, cento e sessenta e nove mil, trezentos e trinta reais e oitenta centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

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 e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, located at the bottom right of the page.



## **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

A saber, infere-se do relatório de Desempenhos 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 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%.

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 financeiras 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 e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.180.777,82 (um milhão cento e oitenta mil setecentos e setenta e sete reais e oitenta e dois centavos) o qual será usado como parâmetro para aplicação da multa.

Assinatura manuscrita em tinta azul, com uma aparência fluida e estilizada.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

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 27, da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 36.423,33 (trinta e seis mil quatrocentos e vinte e três reais e trinta e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 28 c/c art. 31, da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes da primariedade prevista no inciso I, do artigo 25, do Decreto 2.181/97, motivo pelo qual diminuo a pena-base em metade, nos termos do art. 29, da Resolução PGL n.º 14/19, resultantes no valor de R\$ 18.211,67.

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV, e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que, o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como, a prática infrativa traz consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor e a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 27.317,50 (vinte e sete mil trezentos e dezessete reais e cinquenta centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 27.317,50 (vinte e sete mil trezentos e dezessete reais e cinquenta centavos).

Isso posto, determino:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

1) a intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 26, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar de sua intimação:

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\$24.585,75 (vinte e quatro mil quinhentos e oitenta e cinco reais e setenta e cinco centavos)**, nos termos do PU, do art. 37, da Resolução PGJ nº 14/19;

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 o extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon-MG.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Lagoa da Prata/MG, 31 de outubro de 2019.

**Larrice Luz Carvalho**  
**Promotora de Justiça**

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Larrice Luz Carvalho.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
Outubro de 2019			
Infrator	BANCO ITAÚ – AGÊNCIA 3090		
Processo	372.17.000183-1		
Motivo	Auto de Infração 008/17		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 14.169.333,80
Porte =>	Grande porte	12	R\$ 1.180.777,82
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	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 36.423,33
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 18.211,67
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 54.635,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641



### MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019	229,68%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2019	3,5081
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>	<b>R\$ 701,62</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>	<b>R\$ 10.524.333,14</b>
<b>Multa base</b>	<b>R\$ 36.423,33</b>
<b>Multa base reduzida em ½ (primariedade) art. 25, II, Dec. 2.181/97</b>	<b>R\$ 18.211,67</b>
<b>Acréscimo de ½ - art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97</b>	<b>R\$ 27.317,50</b>
<b>90% do valor da multa (art. 37, da Resolução PGJ 14/2019)</b>	<b>R\$ 24.585,75</b>