



Processo Administrativo nº 0024.22.021832-5

Representado(a): Itaú Unibanco S.A. - Agência nº 7176

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A agência nº 7176 do Banco Itaú situada na Avenida Vilarinho, nº 1.311, Bairro Venda Nova, CEP 31.615-250, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2977-86, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 07 de dezembro de 2022, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não atende ao cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional. Horário de emissão de senha 13:02; Horário de efetivo atendimento: 13:20 (Lei Estadual nº 14.235/2002, art. 2º; Lei Federal nº 8.089/90, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VII, dentre outros);
2. O fornecedor não dispõe de cabines individuais, divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais onde haja movimentação de dinheiro (Lei Estadual nº 12.971/1998, art. 2º, VI, VII; Lei Federal 8.078/1990, art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, dentre outros);

O tempo de espera para atendimento foi monitorado por meio da Senha G636, acostada à fl. 05.

Foram ainda realizados registros fotográficos da parte interna da agência, acostados às fls. 06/08 e 11/15.

O Banco Itaú foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de 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 Representado apresentou defesa aos autos (fls. 17/21), juntamente dos documentos de fls. 21-v/47.

Inicialmente, alegou que o auto de infração se absteve das provas necessárias à confirmação da materialidade da conduta, pois o fiscal teria deixado de acostar aos autos senha de atendimento contendo o horário de entrada e saída do cliente, e falta de identificação do consumidor eventualmente prejudicado pela demora.

Nesse sentido, aduziu que o procedimento seria nulo de pleno direito, em razão de estar desacompanhado da comprovação material.

Quanto à Lei Estadual nº 14.235/02, arguiu que a data em que ocorrera a fiscalização se tratava de quinto dia útil do mês, período que a agência bancária concentra um maior fluxo de clientes.

Dessa forma, afirmou que o tempo ultrapassado durante o ato fiscalizatório teria sido tão somente de três minutos, o que não implicaria prejuízo aos consumidores, e além do mais, que o tempo de espera por atendimento médio na agência seria menor que de 15 (quinze) minutos.

Em relação às cabines individuais, divisórias ou estruturas similares, asseverou cumprir as normas relacionadas à segurança bancária, e que os modelos de cabines individuais instaladas nos caixas de autoatendimento foram seguem os moldes dispostos nos TACs firmados nos autos dos Processos Administrativos nº 0024.18.011981-0 e 0024.18.011986-9, outrora firmados com o Procon-MG.

Ressaltou ainda que, dependendo do layout do caixa eletrônico, não se faz necessária a instalação de divisórias, tendo em vista a profundidade do caixa. Ademais, consignou que a agência fiscalizada se encontra em consonância com o plano de segurança aprovado pela polícia federal à época dos fatos.

Ao final, pugnou pela nulidade e insubsistência do auto de infração, com consequente arquivamento do feito.

Foi expedida notificação ao Representado para se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) (fl. 48), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 49/51. Oportunizou-se ainda prazo próprio para apresentação de alegações finais, para o caso de recusa à assinatura de acordo.

O Representado optou pela apresentação de razões finais (fls. 61/65), às quais anexou os documentos de fls. 66/90-v.

Trouxe argumentos sobre a aplicação do princípio da razoabilidade. Afirmou ter adotado as medidas possíveis para dirimir a demora no atendimento dos consumidores.

Acrescentou que os registros fotográficos anexados pelos agentes fiscais são suficientes para comprovar o cumprimento da Lei Estadual por parte do representado. Ademais, reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.



A infração correspondente ao **descumprimento do tempo máximo de espera por atendimento**, ofende o disposto no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja norma visa reduzir a exposição de pessoas e bens às intempéries do ambiente bancário.

A referida norma impõe o limite do tempo máximo de espera por atendimento em agências bancárias, computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento, e o seu descumprimento viola os deveres de qualidade e segurança do atendimento presencial.

Não obstante os fatos alegados para tentar se eximir de qualquer responsabilização pela falha verificada durante a prestação do serviço bancário, caberia ao representado ter se planejado, com base na estimativa da quantidade de atendimentos bancários esperados para certas datas, a fim de assegurar o atendimento dos consumidores dentro do tempo de 15 (quinze) minutos.

As agências bancárias que deixam de prestar atendimento aos seus usuários nos parâmetros estabelecidos em lei, em específico, descumprindo o tempo de espera legal máximo por atendimento, impõe à sociedade o desperdício do tempo, e, por isso, viola o interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos.

Consoante o disposto no artigo 4º, II, d, do *codex* consumerista, os fornecedores devem assegurar aos consumidores de seus produtos e serviços a qualidade, a durabilidade, o desempenho e a segurança, elementos esses que de modo implícito, possuem a função social de otimizar os recursos disponíveis na sociedade, inclusive, o tempo.

Nesse sentido, a proteção à perda do tempo útil e seu máximo aproveitamento, deve ser realizada no âmbito dos interesses coletivos, visto que tal instrumento pode sancionar e inibir a prática ilegal, bem como, reparar de forma indireta o dano ao direito da coletividade, permitindo, ainda, a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Esse é o entendimento firmado pelo e. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. **No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.**

7. **O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.**

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. **Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.**

10. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.737.412/SE, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/2/2019, DJe de 8/2/2019.)

(Grifou-se)

A propósito, o tema encontra-se intrinsecamente relacionado à segurança durante o atendimento bancário, portanto, à falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;



- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Cabe ressaltar, que o próprio fornecedor reconheceu em sua defesa a falha na prestação de serviços, alegando que o tempo legal de espera fora excedido.

Consoante cópia da senha de atendimento acostada às fls. 05, 09/10, é possível observar que o tempo de espera foi de 19 minutos, que ao contrário do alegado pelo infrator, demonstra que o tempo legal de espera foi excedido em quatro minutos.

Acrescente-se que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). **É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois,**

conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame. (destacou-se)

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, 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 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. A irrisignação 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. 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) (*destacou-se*)

Também, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, no qual, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

**Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.**  
- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.  
- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.  
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.  
- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017;) (*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 descurando 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, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator de não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Portanto, **julgo SUBSISTENTE**, a infração praticada pelo fornecedor relativa ao descumprimento do tempo legal máximo de espera por atendimento.

**Em relação à ausência de divisórias e cabines individuais**, 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 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à 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 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, biombo 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.

Dessa forma, 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).

Contudo, os registros fotográficos acostados às fls. 06/08 e 11/15, não comprovam qualquer infração ao artigo 2º, incisos VI e VII da Lei Estadual nº 12.971/1998.

Vale salientar que caso idêntico foi analisado por esta Especializada nos autos do Processo Administrativo nº 0024.20.011166-4, no qual a autoridade administrativa teceu as seguintes considerações para julgar a autuação insubsistente:

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.

Referido entendimento foi ratificada pela Junta Recursal do Procon-MG, no julgamento do Recurso de nº 19.936/2021.

Posto isso, **julgo INSUBSISTENTE**, a autuação relacionada à ausência de divisórias e cabines individuais.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa disposta no art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 6º IV, art. 7º, art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto Federal 2.181/97.

#### 3.1- DAS PENALIDADES IMPOSTAS PELA LEI Nº 8.078/90

Antes de se iniciar o arbitramento da multa, faz necessária uma breve exposição sobre as penalidades aplicáveis aos infratores nos processos administrativos instaurados pelos



Ainda no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, foi consignado pela Junta Recursal do Procon-MG encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97, “**mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.**”

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contrariá-los. Quaisquer normas contrárias às disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista., cuja criação emana da Constituição Federal.

Ademais, as penalidades de cunho pecuniário serão fixadas segundo os critérios estabelecidos no artigo 57 do *codex*, cujo parágrafo único dispõe que “**a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo**”.

Sendo assim, observados os limites mínimo e máximo estabelecidos pelo dispositivo retromencionado, competirá aos órgãos integrantes do SNPDC realizar, **segundo os critérios previstos na Lei nº 8.078/90**, o cálculo da multa. É o que dispõe o caput do artigo 57 do CDC:

Art. 57. A pena de multa, **graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo**, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Ademais, o Decreto nº 2.181/97 - que regulamenta o *codex* consumerista - dispõe acerca das circunstâncias agravantes e atenuantes a serem consideradas pelas autoridades administrativas na mensuração das penas pecuniárias:

Art. 24. **Para a imposição da pena e sua graduação**, serão considerados:  
I - as **circunstâncias atenuantes e agravantes**;  
II - os **antecedentes do infrator**, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se **circunstâncias atenuantes**:  
I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

órgãos de proteção de defesa do consumidor.

Não obstante o artigo 5º da Lei Estadual 14.235/02 tenha previsto algumas penalidades para os casos de descumprimento do tempo de espera, tais não possuem correspondência com as regras da Lei nº 8.078/90, cuja observância é obrigatória para todos os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, independentemente da esfera em que se encontrem. É o que dispõe a norma estadual:

Art. 5º – O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – advertência escrita;

II – multa de R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) em caso de reincidência.

Nesse sentido, ainda que referida Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, permitir a incidência de multa ao infrator - mesmo assim, limitada a R\$5.320,00 (cinco mil trezentos e vinte reais) – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades colocadas à disposição das autoridades integrantes oficiais junto ao Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, na repressão e reprimenda às infrações praticadas contra as relações de consumo.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90, abaixo transcrito:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

- II - ser o infrator primário;
- III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.
- III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo;
- IV - a confissão do infrator; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
- V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e
- VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.

**Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:**

- I - ser o infrator reincidente;
- II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
- IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;
- V - ter o infrator agido com dolo;
- VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
- VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;
- VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
- IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- I - a gravidade da prática infrativa;
- II - a extensão do dano causado aos consumidores;
- III - a vantagem auferida com o ato infrativo;
- IV - a condição econômica do infrator; e
- V - a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Desta feita, a tentativa de estabelecer um montante fixo de multa para infrações no âmbito das relações de consumo, seja por meio de lei federal, estadual ou municipal, representa séria ofensa à Lei 8.078/90 e ao Decreto 2.181/97, os quais trazem os parâmetros impostos aos órgãos integrantes do SNDC para a fixação de multas. Saliente-se que tais diplomas legais provêm da própria Constituição Federal e, por isso, não podem ser sobrepostos por outros atos normativos, sobretudo quando oriundos das esferas estaduais e municipais.

Sendo assim, ao estabelecer um montante fixo R\$5.320,00 (cinco mil, trezentos e vinte reais) para multas pelo tempo de espera superior a 15 minutos – cuja hipótese não precisaria sequer ter sido prevista para configurar ofensa ao *codex* consumerista -, a Lei Estadual 12.265/02 impede a aplicação dos critérios legais estabelecidos na Lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97. Desta feita, não seria possível à autoridade administrativa considerar, na mensuração da multa, **gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.**

Ademais, a fixação da multa em valor certo e invariável para determinada infração - selecionada pelo legislador - causaria um cenário de injustiça, vez que penalizaria instituições financeiras de maior e menor poderio econômico com o recolhimento da mesma quantia, sem ainda considerar outras circunstâncias agravantes e atenuante verificáveis em cada caso.

Acrescente-se ainda que o estabelecimento de penalidades diversas pelas esferas legislativas estaduais, para determinadas infrações às relações de consumo, provocaria um desequilíbrio no pacto federativo. Isso porque, para as mesmas infrações praticadas em Estados diferentes, teríamos penalidades diversas. Além disso, referida disparidade ainda seria capaz de gerar um desequilíbrio econômico entre os entes federativos, vez que as instituições financeiras poderiam optar por concentrar suas atividades em determinadas regiões do país.

Desta feita, a aplicação das penalidades e parâmetros previstos no *codex* consumerista se faz necessária à uniformização das reprimendas aplicáveis às infrações cometidas no âmbito das relações de consumo, independentemente de onde ocorram.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Diante dos motivos acima **expostos**, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a pena de advertência, bem como a eventual limitação da multa ao limite fixado na Lei Estadual 14.235/02.

Superada essa questão, passa-se ao arbitramento da multa.



### 3.2- DA FIXAÇÃO DA PENA PECUNIÁRIA

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da Lei nº 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto nº 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 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 gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo norma específica sobre o tema, ela se adequa 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 da infratora, 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.

O Representado apresentou à fl. 47 documento denominado "Relatório Econômico", relativo ao ano de 2021, no qual apontou um Faturamento Bruto de R\$ 11.873.005,91 (onze milhões, oitocentos e setenta e três mil, cinco reais e noventa e um centavos) para a Agência 07176- BH VILARINHO do Banco Itaú Unibanco S/A.

Todavia, infere-se saber que as Demonstrações contábeis completas em IFRS, obtido no site <https://www.itaubr.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.

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.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Itaú Unibanco à fl. 47, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira divulgada no site da instituição financeira (fl. 52-v), no valor de R\$ 152.239.000.000,00 (cento cinquenta e dois bilhões, duzentos e trinta e nove milhões), o infrator possuía, no ano de 2021, 2.844 (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 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 a circunstância atenuante referente à 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 as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VII do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, 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 e quarenta e oito centavos), eis que a prática infrativa: trazer a prática infrativa consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo 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 e quarenta e oito centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 21 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\$ 121.471,63 (cento e vinte e um mil, quatrocentos e setenta e um reais e sessenta e três centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 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;

**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.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 29 de agosto de 2023





## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Agosto de 2023

<b>Infrator</b>	Itaú Unibanco S.A.		
<b>Processo</b>	0024.22.021832-5		
<b>Motivo</b>	Auto de infração nº 1203.22		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 53.529.897,48</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.460.823,96
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 138.824,72</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 69.412,36</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 208.237,08</b>
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
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 759,98</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.399.661,80</b>
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

