



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

**Processo Administrativo n.º 0024.17.000434-5**

**Representado: Banco Itaú S/A – Agência 0587**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

O Banco Itaú S/A, Agência n.º 0587, situada na Rua Padre Marinho, n.º 430, Bairro Santa Efigênia, CEP 30140-040, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0803-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/04/2017, às 14:49 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

*1 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (4.1);*

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 n.º 235.17 a imagem fotográfica de fl. 17.

O Representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Gerente Operacional, Deived Teixeira de Souza, 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.



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

---

O Fornecedor apresentou defesa às fls. 26/29 dos autos, acompanhada pelos documentos de fls. 30/48.

Alegou o representado, que com respeito a Lei Estadual 12.971/98, que trata da instalação de divisórias nos caixas de atendimento ao público, a agência em questão atende a previsão legal, haja vista possuir biombo para separar os guichês de caixa dos demais consumidores que aguardam atendimento e barreiras visuais nos caixas eletrônicos.

Aduziu ainda que as medidas adotadas demonstram que, efetiva e **objetivamente**, cumprem a legislação e preservam a segurança dos consumidores e de seus funcionários na agência bancária.

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.57), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 51/52 e 53/54, o banco representado informou possuir interesse em chegar a uma solução para a questão tratada, conforme se verifica às fls. 58/60 dos autos.

Diante da apresentação do projeto apresentado pela instituição financeira (fls.58/60) e a fim de verificar a viabilidade da aceitação do mesmo, tanto do ponto de vista da segurança, quanto da acessibilidade, determinou-se pela expedição de ofício ao Coordenador da Central de Apoio Técnico – CEAT, solicitando-lhe a realização de análise e elaboração de parecer técnico acerca da adequação do projeto elaborado pelo Itaú Unibanco à NBR 9050.

Integram fls. 67/68 Parecer Técnico elaborado pela Central de Apoio Técnico.



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

Consta do estudo realizado pelo CEAT que, não obstante o projeto apresentado pelo Banco Itaú para instalação de divisórias entre os caixas convencionais, atenda à necessidade de se assegurar a privacidade dos usuários durante atendimento nos caixas convencionais, estes não se mostraram acessíveis para cadeirantes.

Assim, determinou-se pela notificação do Representado para se manifestar sobre o estudo realizado pelo CEAT, na esperança de que apresentasse novas sugestões destinadas adaptação dos caixas convencionais às necessidades dos portadores de deficiência física, determinou-se a suspensão do presente feito.

Todavia, o Banco Itau S/A nada alegou, conforme certificado à fl. 82:

“Certifico, para os devidos fins, que até a presente data não houve resposta ao Ofício nº 1728/2018/Finanças, referente à notificação do Procurador do representado Sr. Welyton Dourado Gomes (fl.80) e Aviso de Recebimento fls. 81.”

Vieram-me os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à autuação descrita no **Item 4.1**, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre



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

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 irresignação 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



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

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)” (grifos nossos)

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.



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

---

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 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-



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

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. 17, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 235.17.

### 3 - 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, IV, 7º, 39, VIII, da Lei 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



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

---

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. 63, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/11.

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 2016 publicado em estudo socioeconômico extraído do **site [www.itaubank.com.br](http://www.itaubank.com.br)** no valor de R\$52.751.417.000,00 (cinquenta e dois bilhões, setecentos e cinquenta e um milhões, quatrocentos e dezessete mil reais). Considerando que o infrator possui 3.653 (três mil seiscentos e cinquenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$14.440.574,04 (quatorze milhões, quatrocentos e quarenta mil quinhentos e setenta e quatro reais e quatro centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado 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 saber, infere-se do relatório de Desempenho 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 o 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



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

quantia superior a R\$ 32 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira 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, cálculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.203.381,17 (um milhão, duzentos e três mil trezentos e oitenta e um reais e dezessete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 41.101,44 (quarenta e um mil cento e um reais e quarenta e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

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. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 34.251,20 (trinta e quatro mil duzentos e cinquenta e um reais e vinte centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos inciso III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em metade, totalizando o *quantum de* R\$ 51.376,79 (cinquenta e um mil trezentos e setenta e seis reais e setenta e nove centavos).



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

---

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 51.376,79 (cinquenta e um mil trezentos e setenta e seis reais e setenta e nove centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**

1) a intimação do banco representado, na forma indicada à fl. 60, 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\$ 46.239,11 (quarenta e seis mil duzentos e trinta e nove reais e onze centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 28 de Fevereiro de 2019.



**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

**Fevereiro de 2019**

<b>Infrator</b>	Banco Itaú Unibanco – Agência 0587		
<b>Processo</b>	0024.17.000434-5		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 235.17		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 14.440.574,04</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.203.381,17
<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	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 41.101,44</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 20.550,72</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 61.652,15</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 693,07</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.396.002,68</b>
Multa base			R\$ 41.101,44
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 34.251,20
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III e VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 51.376,79
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			<b>R\$ 46.239,11</b>

