

Processo Administrativo nº 0024.20.009463-9

Representado: Itaú Unibanco S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo instaurado contra a Agência nº 0084 do Banco Itaú Unibanco S/A, situada na Rua Tupinambás, nº 364, Centro, CEP 30.120-070, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0001-04, após o registro da manifestação n.º 429114072020-3, na Ouvidoria do Ministério Público.

Narra a referida manifestação que, em julho de 2020, o consumidor Roberto dos Santos foi até a agência e observou a existência de uma fila de aproximadamente 50 metros, em que todos estavam sem distanciamento social e não havia ninguém organizando-a.

Recebida a manifestação, determinou-se a fiscalização da Agência do Banco Itaú, situada na Rua Tupinambás, centro de Belo Horizonte, com o fim de se verificar se estava sendo respeitado o distanciamento social na fila do atendimento.

A Agência foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 06/10/2020, às 13h30, com intuito de se verificar as medidas preventivas e de contenção do contágio pelo Novo Coronavírus (Covid-19) durante a prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foi constatada falha no tocante ao resguardo da saúde e segurança do consumidor que buscava a prestação de serviços bancários, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

[...] constatamos que não estava sendo respeitado pelo banco o distanciamento social na fila de atendimento para entrar na agência. Na entrada do estabelecimento há um cartaz com os dizeres: "Mantenha a distância mínima". As marcações de distanciamento no piso se restringiam próximas à entrada da agência. Houve registro fotográfico no estabelecimento.

Constam anexadas às fls. 14/18 imagens fotográficas registradas pelos Fiscais do Procon-MG, no momento da diligência.

Constatada a infração, instaurou-se Processo Administrativo, fazendo constar da Portaria o seguinte:

O fornecedor não mantém o distanciamento mínimo de 1,5 m (um metro e meio) entre as pessoas que aguardam atendimento na fila de espera artigos 6º, I, 8º, *caput*, 39, VIII da Lei 8.078/90 c/c art. 7º, §2º, da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e art. 2º-A do Decreto nº 17.304 (alterado pelo Decreto n.º 17.325/20).

O Autuado foi notificada para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, de cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2019, bem como de cópia de seu contrato social e respectivas alterações contratuais (fls. 20/21)

Assim, vieram aos autos resposta do Representado (fls. 23/27).

O Representado alegou ausência de qualquer irregularidade na conduta da agência atuada, motivo pelo qual pugnou pelo arquivamento do presente Processo Administrativo.

Aduziu que a instituição financeira adota as melhores práticas em matéria de contenção e prevenção de riscos ao público em geral, recomendados pelos órgãos públicos municipais, estaduais e da União; que adotou a prática de contingenciar a entrada de clientes na agência, buscando evitar aglomerações de pessoas no interior de recintos fechados; que pede aos clientes que mantenham uma distância segura e que a fila é organizada pelos colaboradores.

Em relação aos clientes que aguardam do lado de fora da agência, afirmou que eles são orientados a manter distância segura entre eles e que, inclusive, demarcou na calçada os pontos de espera. Além disso, aduz ter alocado um profissional para exercer, exclusivamente, a função de organizar a fila formada na parte externa da agência.

Consignou ainda ter alterado o horário de funcionamento da agência, destinando o horário das 9 às 10 horas para aposentados e pensionistas do INSS, nada impedindo que eles sejam atendidos em outros horários, se assim desejarem.

Colacionou à defesa imagens fotográficas contendo a demarcação do piso nas áreas interna e externa da agência, a foto de uma colaboradora fazendo uso dos equipamentos de proteção e um cartaz informando sobre o horário de funcionamento da agência.

Após a apresentação de defesa por parte da instituição financeira, juntou-se aos autos os documentos de fls. 28/31, contendo o Demonstrativo do Resultado do Exercício financeiro referente ao ano de 2019 e o Relatório de Desempenho dos Bancos elaborado pelo DIEESE.

Conclusos os autos, determinou-se a intimação do Representado a respeito do eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (fl. 32), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 33/35. Também foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter interesse na celebração de Acordo (TAC e TA).

Devidamente notificado (fl. 37), o Banco ficou-se inerte, conforme certificado à fl. 38.

É o necessário relatório.

## **2 – DA FUNDAMENTAÇÃO**

### **DO MÉRITO**

Registre-se de início, que o Banco Itaú argui ter respeitado a recomendação relativa ao distanciamento entre as pessoas para evitar a propagação do COVID. Todavia, as fotografias acostadas às fls. 14/15 demonstram justamente o contrário, ou seja, comprovam que não estava sendo respeitado pelo Representado o distanciamento social na fila de atendimento para entrar na agência.

Além disso, a Instituição Financeira afirma que não tem como obrigar os usuários da agência a seguir as recomendações das autoridades. A esse respeito, insta salientar que embora o Banco Itaú não tenha poder de polícia para impedir ou reprimir comportamentos inadequados, conforme alegado, ele tem a obrigação de acionar os órgãos públicos competentes, tal como a Polícia Militar, quando necessário, para conter os atos contrários à lei e à ordem pública.

Vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Como se sabe, com o advento da pandemia causada pelo coronavírus, todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e as prestações de serviços considerados essenciais.

Vale ressaltar que até mesmo um simples aperto de mãos se tornou uma atitude ameaçadora à saúde. O que se diz de estabelecimentos, onde ocorrem ampla circulação de pessoas.

Dessarte, ainda que a natureza intrínseca à atividade desenvolvida pela prestadora de serviços não seja considerada perigosa à saúde de seus usuários, circunstancialmente, assumiu este caráter, e o que é pior, pela própria negligência do dever de observar as regras impostas pelas autoridades públicas e sanitárias para contenção da COVID-19.

Restou comprovada a falha na prestação do serviço fornecido pela Representada, 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.

Tais circunstâncias se encaixam perfeitamente ao caso versado nos autos, eis que as irregularidades verificadas durante a prestação do serviço bancário se deram em desconformidade com as regras editadas pelas autoridades competentes, gerando ao consumidor um risco não esperado pela atividade desenvolvida, em época de grave crise sanitária provocada pelo avanço da COVID-19.

A propósito, doutrina Sérgio Cavalieri Filho:

Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na **teoria do risco do empreendimento**, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o

dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. (Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) (Destacou-se).

O mesmo ocorre em outros estabelecimentos, como supermercados, que não são enquadrados como atividade potencialmente perigosas e nocivas à saúde, muito pelo contrário. No entanto, caso não cumpram as regras sanitárias de prevenção editadas para o combate ao Novo Coronavírus poderá causar danos à saúde da população.

Assim, pode-se dizer que a atividade se tornou uma ameaça à saúde do usuário, pela atitude do próprio fornecedor que deixou de adotar as medidas prescritas pelas autoridades, a fim de evitar risco sabidamente conhecido.

Entre tais medidas, está o dever de assegurar o distanciamento de 1,5 metro (um metro e meio) entre uma pessoa e outra que aguarda na fila, ainda que do lado externo da agência, de forma a impedir a aglomeração.

Acrescenta-se ainda que os deveres observados durante a prestação do serviço bancário referem-se, especificamente, sobre o cumprimento das normas de segurança sanitária durante a sua execução, para contenção do avanço da COVID-19, em respeito à saúde e própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

A propósito, foram editadas por várias esferas do Governo e seus órgãos vinculados competentes uma série de normas e recomendações para combate ao Novo Coronavírus, não sendo possível assim ao Representado se esquivar da imputação da prática abusiva descrita no inciso VIII do artigo 39 da Lei nº 8.079/90.

Registre-se que por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, as regras violadas pelo Banco Itaú estão inseridas no campo de competência do Estado para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em decisão do STF, prolatada no dia 08 de abril de 2020, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental – ADPF nº 672, acerca da pandemia da COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente

permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:

A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.

(...)

Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, “para que seja determinado o respeito à determinação dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração”.

A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.

Sobre o discurso de que “nem o gerente, nem os seguranças, podem obrigar os usuários da agência a seguir, estritamente, as recomendações das autoridades”, tais afirmações revelam um conformismo inadmissível tendente à aceitação das práticas de afrouxamento no combate à pandemia, além de uma verdadeira confissão de falha na prestação de serviço.

Diante do relevante papel desempenhado pelo Banco Itaú, espera-se da instituição, assim como dos demais bancos, rígido compromisso na repressão à COVID-19 durante a prestação do serviço ao público.

Analisadas as alegações da infratora, passa-se, a partir deste momento, a analisar a prática infrativa autuada pelos Agentes Fiscais do Procon-MG.

***O fornecedor não mantém o distanciamento mínimo de 1,5 m (um metro e meio) entre as pessoas que aguardam atendimento na fila de espera***

Vale lembrar que a Representada teria mecanismos para evitar a aglomeração de pessoas dentro e fora do seu estabelecimento, tal como a organização das filas por algum de seus colaboradores.

Desta feita, não é desarrazoado exigir-lhe a adoção de todas providências possíveis para impedir a formação de aglomerações durante a espera.

Tal exigência encontra amparo no parágrafo único do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636, de 17 de abril de 2020:

Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações. (Destacou-se)

A respeito da alegação de não lhe caber a imposição de restrições sobre a ocupação das vias públicas, já que de fato seus funcionários são desprovidos do poder de polícia, a convocação do “evento” imporia o acionamento das autoridades competentes para manutenção da ordem, o que atualmente inclui as determinações das autoridades sanitárias.

Prosseguindo, pouco importa se a aglomeração se deu no interior da agência ou ao longo dos passeios públicos. Desde que tenha sido gerada pela espera e em virtude do atendimento bancário, o Banco Itaú não pode se eximir da responsabilidade por fato criado em razão de “evento” por si convocado e/ou gerenciado, para cuja prestação do serviço bancário recebe a devida contraprestação pecuniária dos cofres públicos.

O que mudará será a forma de controle: caso a aglomeração se dê no interior da agência, este deverá ser exercido pelos prepostos do estabelecimento, nada impedindo o chamamento das autoridades de segurança pública em caso de eventual resistência do consumidor ao cumprimento das orientações de segurança editadas pelo Poder Público. É o que faria qualquer o funcionário da agência para impedir o ingresso de pessoas sem o uso obrigatório de máscara.

Lado outro, sendo a aglomeração ocasionada pelo descumprimento do distanciamento em fila de espera, formada ao longo das vias públicas, caberá ao Banco Itaú tomar as devidas providências e acionar as autoridades competentes para contenção da desordem, em prol da saúde de seus usuários, funcionários e colaboradores envolvidos.

O que não se admite é que tenha uma conduta omissiva, que continue a agir sob os parâmetros outrora admitidos em uma situação de normalidade, anterior à chegada no Coronavírus.

A Representada ainda tenta transferir a responsabilidade ao consumidor, a quem deveria assegurar a devida proteção durante a espera e a execução dos serviços bancários.

Todavia, restará aqui afastada qualquer possibilidade de se aplicar a excludente da responsabilidade prevista no inciso II do §3º do artigo 14 do *codex* consumerista, dado que o Banco não adotou as providências necessárias para evitar as consequências lesivas do evento cuja gestão lhe cabia.

Além das aglomerações terem se tornado um problema de ordem pública e interesse social de alta relevância, a sua contenção dentro do cenário de enfrentamento à COVID-19 implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhes é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser inerente à atividade bancária o atendimento de considerável número de pessoas que fazem uso de espaços e equipamento de comum acesso, o que favorece o risco de contágio.

Sobre o tema, pede-se licença para transcrever julgados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada) (Destacou-se)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que

prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada) (Destacou-se)

Diante dos motivos acima expostos, não há como se reconhecer a excludente de responsabilidade por ato de terceiro para a infração relativa ao “descumprimento do distanciamento de 1,5 m (um metro e meio)”.

Ainda sobre a aglomeração nas filas, vale trazer aqui a transcrição do voto proferido pelo Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão proferida no julgamento do Recurso 665.060/2006, da Junta Recursal do Procon Estadual, que, embora antiga, é perfeitamente aplicável ao caso:

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)

Sobre a observação acima grifada, de que as filas são constituídas, de modo particular, “por camada da população menos privilegiada”, registre-se que essa situação é agravada pelo auxílio emergencial, direcionado para determinado segmento da população que se encontra em extrema vulnerabilidade em virtude da pandemia do Novo Coronavírus.

A propósito, o Governo Estadual publicou o Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, de 22 de março de 2020, transferindo aos municípios mineiros obrigações voltadas ao combate da pandemia gerada pelo Novo Coronavírus. Dentre as prescrições repassadas aos municípios, destaca-se o disposto no § 2º do artigo 7º do referido Comitê, a seguir transcrito:

Art. 7º – Os Municípios, no âmbito de suas competências e visando instituir restrições e práticas sanitárias, devem:

(...)

IV – determinar aos estabelecimentos comerciais e industriais que permanecerem abertos que adotem sistemas de escalas, revezamento de turnos e alterações de jornadas, para reduzir fluxos, contato e aglomeração de trabalhadores, e que implementem medidas de prevenção ao contágio pelo COVID-19, disponibilizando material de higiene e orientando seus empregados de modo a reforçar a importância e a necessidade de: a) adotar cuidados pessoais, sobretudo na lavagem das mãos com a utilização de produtos assépticos durante o trabalho e observar a etiqueta respiratória; b) manter a limpeza dos locais e dos instrumentos de trabalho;

V – determinar aos estabelecimentos comerciais e de serviços que permanecerem abertos que estabeleçam horários ou setores exclusivos para atendimento ao grupo de clientes que, por meio de documento ou autodeclaração, demonstrem: a) possuir idade igual ou superior a sessenta anos; b) portar doença crônica, tais como diabetes, hipertensão, cardiopatias, doença respiratória, pacientes oncológicos e imunossuprimidos; c) for gestante ou lactante.

(...)

§ 2º – Sempre que possível, a prestação de serviços ou a venda de produtos de que tratam os incisos IV e V deverá ser realizada por modalidades que impeçam a aglomeração de pessoas no recinto ou em filas de espera, observado o distanciamento mínimo de dois metros entre os consumidores.” (Destacou-se)

Em decorrência do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, o Prefeito de Belo Horizonte publicou o Decreto nº 17.325/2020, de 06/04/2020, que entre outras previsões, acrescentou o artigo 2º-A ao Decreto nº 17.304/2020:

Art. 2º – O Decreto nº 17.304, de 2020, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 2º-A:

Art. 2º-A – O atendimento ao público realizado no interior de instituições bancárias e casas lotéricas deve ter estrito controle de acesso visando eliminar aglomerações nas áreas internas e externas aos estabelecimentos, inclusive com organização de filas gerenciadas pelas instituições em área externa com distanciamento mínimo de um metro.

Portanto, não paira dúvida de que a obrigação de organizar as filas e controlar o distanciamento entre os consumidores foi imposta aos estabelecimentos bancários, não importando se as filas são formadas nas áreas internas ou externas do estabelecimento, mas em razão do serviço prestado.

Não obstante também já esclarecido, vale ressaltar o dever de comunicar as autoridades públicas para que, em caso de eventual resistência do consumidor em cumprir as orientações sobre o distanciamento, possam exercer o poder de polícia para manutenção da ordem.

No tocante à imposição de 1,5m (um metro e meio) de distanciamento, referida estimativa encontra-se em plena consonância com o disposto no Decreto Municipal nº 17.304/20 que impôs às Instituições financeiras o dever de garantir o distanciamento mínimo de 1 (um) metro, nada impedindo assim que se vá um pouco além.

Assim, tendo o Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 estabelecido no §2º do seu artigo 7º o distanciamento mínimo de 2 (dois) metros entre os consumidores que aguardam na fila, entende-se que a imposição da distância em 1,5 m (um metro e meio), além de contar com amparo legal (legalidade), respeita os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração descrita no auto de constatação de fl. 11.

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa dos artigos 6º, I, 8º, *caput*, 39, VIII da Lei 8.078/90 c/c art. 7º, §2º, da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 e art. 2º-A do Decreto nº 17.304 (alterado pelo Decreto n.º 17.325/20).

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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, na ausência de Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2019 informado pelo Representado, dado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 30), no valor de R\$ 129.401.978.000,00 (cento e vinte e nove bilhões quatrocentos e um milhão novecentos e setenta e oito mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2019, 3.158 (três mil cento e cinquenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 31), arbitro sua receita bruta em R\$ 40.975.927,16 (quarenta milhões novecentos e setenta e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e dezesseis centavos).

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 está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site [www.itaubr.com.br](http://www.itaubr.com.br), que o Banco Itaú atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 18,9 bilhões (<https://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=1G0xAJUMAM3TIDEXDQVysw==>).

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco Itaú, no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 1.329.363.000,00 (um bilhão trezentos e vinte e nove milhões trezentos e sessenta e três mil reais). 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 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.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 3.414.660,60 (três milhões quatrocentos e quatorze mil seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 107.439,82 (cento e sete mil quatrocentos e trinta e nove reais e oitenta e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 53.719,91 (cinquenta e três mil setecentos e dezenove reais e noventa e um centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 62.673,23 (sessenta e dois mil seiscentos e setenta e três reais e vinte e três centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 62.673,23 (sessenta e dois mil seiscentos e setenta e três reais e vinte e três centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 27 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

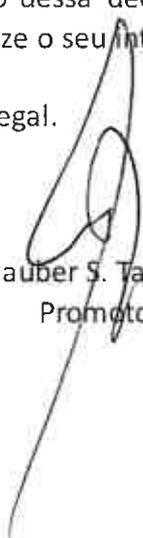
**a)** recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 56.405,90 (cinquenta e seis mil quatrocentos e cinco reais e noventa centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

**b)** ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2019 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, 25 de fevereiro de 2022

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Fevereiro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	ITAÚ UNIBANCO		
<b>Processo</b>	PA 0024.20.009463-9		
<b>Motivo</b>	Auto de Constatação n.º 500.20		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 40.975.927,16</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.414.660,60
<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\$ 107.439,82</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 53.719,91</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 161.159,73</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2022			238,71%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2022			3,6042
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 720,84</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.812.597,83</b>
Multa base			R\$ 107.439,82
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 53.719,91
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 62.673,23
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			R\$ 56.405,90

