

Processo Administrativo nº 0024.22.005006-6  
Representado: Banco Itaú Unibanco S.A.



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 – DO RELATÓRIO

A Agência de nº 9387 do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Avenida Professor Mário Werneck, nº 1.460, Bairro Estoril, CEP 30.455-610, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/4558-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 01/04/2022, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não entrega senha de atendimento, na qual contam o número de ordem de chegada, a data e a hora de sua entrada na fila (art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);
2. Os assentos não são identificados com destinação a idosos. (item 2.1) (art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);
3. O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público. (item 4.1) (art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

Relativamente a autuação correspondente ao Item 1.2 do Formulário de Fiscalização nº 12, os Agentes do Procon-MG teceram a seguinte observação:

“o equipamento de emissão de senha de atendimento fica no balcão do caixa convencional, sendo facultado ao consumidor emitir a senha, pois o atendimento ocorre por ordem de chegada e por ser uma agência Personnalité o atendimento é mais específico.”

Durante a fiscalização foram realizados registros fotográficos da parte interna da agência bancária, arrolados aos autos às fls. 15/18.

O Banco Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização, para

apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, e de cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021.

Assim, vieram aos autos defesa administrativa do Representado (fls. 20/23), à qual anexou os documentos de fls. 24/53.

Inicialmente, o Representado alegou nulidade do auto de infração, sob o argumento de que não teria sido concedido prazo à instituição financeira para adequação das irregularidades.

Quanto a não entrega de senha para atendimento, o Banco Itaú arguiu que a agência em questão possui padrão Personnalité, e que as medidas adotadas não causariam qualquer prejuízo, em razão do consumidor receber um atendimento diferenciado, garantindo uma maior efetividade e qualidade de atendimento.

No que diz respeito à ausência de assentos identificados para idosos, o Banco Itaú alegou que a agência atuada disponibiliza a quantidade necessária de assentos para atendimento geral e prioritário, contudo, o estabelecimento haveria passado por recente reforma, e as sinalizações dos assentos destinados a idosos não haveriam sido entregues, em virtude da pandemia.

Em relação à infração pela ausência de cabines individuais, o infrator aduziu que a agência atuada se encontra em consonância com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal, e afirmou que as cabines individuais seriam itens facultativos, e acrescentou que a referida exigência sequer estaria expressa nas normas referentes a segurança bancária.

Ato seguinte, determinou-se a notificação do Fornecedor sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas à contracapa (fl. 57).

Oportunizou-se ainda ao Representado prazo próprio para formulação de alegações finais e apresentação de cópia do Estatuto Social atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício de 2021 da agência atuada, para o caso de não ter interesse de firmar TAC e TA.

Devidamente notificado, aos 22/08/2022 (fl. 59), o Representado optou pela formulação de alegações finais, as quais foram apresentadas intempestivamente aos autos, em 25/01/2023. Em suma reiterou os argumentos outrora declinados em sua defesa administrativa.

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.

## 2.1 Preliminar

Aduz o Representado que o auto de infração seria nulo, sob o argumento de que não teria ocorrido a “concessão de prazo para adequação por parte da Instituição Financeira, tendo, o órgão estadual, apenas indicado prazo para apresentação de defesa administrativa”.

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto Federal n.º 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;
- i) a cientificação do autuado para apresentar defesa no prazo estabelecido no caput do art. 42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  1. do nome; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  2. da profissão; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  3. do estado civil; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  4. da idade; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  6. do número de registro da identidade; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
  7. do endereço completo da residência e do local de trabalho; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “1.2”, “2.1” e “4.1”, às fls. 03 e 05.

Ressalte-se que o Decreto Federal n.º 2.181/97 não exige que seja informado, no auto de infração, prazo para regularização ou adequação no que diz respeito às autuações constatadas, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

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.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, 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 microssistemas 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 contraria-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas 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.

Desta feita, não prospera a nulidade alegada pelo Representado.

### 3 – DO MÉRITO

Superada a questão prejudicial, segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 224.22**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/2022.

Iniciando pelas infrações correspondentes aos Itens **1.2 e 2.1** do Formulário de Fiscalização, apesar de se referirem a questões distintas, ambas possuem como pano de fundo a violação do direito à informação, direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88.

Vale destacar que o direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

Referido direito fundamental resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).



A propósito, o dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no corresponsivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o

fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Especificamente sobre a infração correspondente ao **Item 1.2** do Formulário de Fiscalização, embora o Representado alegue que a não entrega de senha de atendimento, não ocasiona prejuízo ao consumidor, insta salientar que a referida infração impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento do consumidor.

Portanto, a infração ora impugnada além de violar o direito à informação, configura no descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, gerando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade é reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancária que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.



Vale destacar que a Lei Estadual n.º 14.235/02 se apresenta constitucional, conforme entendimento assentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

**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)

A propósito, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais já reconheceu inclusive 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).

**Diante do exposto, julgo SUBSISTENTE a infração referente aos Item 1.2 do Formulário de Fiscalização.**

Com relação à infração correspondente ao **Item 2.1** do Formulário de Fiscalização - ausência de identificação de assentos e caixas destinados a idosos -, a irregularidade foi registrada pelos Agentes do Procon-MG por meio de registros fotográficos (fls. 16/17).

Ressalte-se que o próprio Fornecedor chegou a consignar que *“os assentos do estabelecimento passaram por recente reforma... de modo que as capas com sinalização ainda não foram entregues”*.

Dessa forma, restou comprovando que na data da atuação o fornecedor não disponibilizava assentos devidamente identificados com destinação aos idosos, infringindo o disposto no art. 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03.

**Portanto, julgo também SUBSISTENTE a infração referente aos Item 2.1 do Formulário de Fiscalização.**

No que diz respeito à autuação pela ausência de cabines individuais, descrita no **item 4.1** do Formulário de Fiscalização nº 12, 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, bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro.

A existência de cabines individuais, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir a ação de bandidos que ingressam nos estabelecimentos bancários para cometer delitos ou servir de olheiros para comparsas que aguardam a saída dos clientes das agências.

Isso posto, por ser matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

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.

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a obrigatoriedade de a instituição financeira disponibilizar cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, a fim de proporcionar mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - MULTA APLICADA PELO PROCON ESTADUAL - AUSÊNCIA DE CABINES INDIVIDUAIS NOS CAIXAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO - VULNERAÇÃO À REGRA CONTIDA NO ART. 2º, INCISO VI DA LEI ESTADUAL Nº 12.971/98 - CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE NÃO ATENDIDAS - CIRCUNSTÂNCIA AGRAVANTE PREVISTA NO ART. 26, VII DO DECRETO FEDERAL nº 2.181/97 - VALOR DA PENALIDADE - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.  
1 - **Incumbe à instituição financeira disponibilizar cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, conforme determina o art. 2º, inciso VI da Lei Estadual nº 12.971/98.**  
2 - **Demonstrada a vulneração às normas consumeristas cabível a aplicação da penalidade, devendo ser realizada a gradação conforme as circunstâncias agravantes e atenuantes, bem como a gravidade da infração e a capacidade econômica do fornecedor.**  
3 - Levando-se em conta que a infração praticada recai sobre o direito de acessibilidade, importando em circunstância agravante na forma do art.

26, VII do Decreto Federal nº 2.181/97 e observada ainda a condição econômica do fornecedor e a ausência de circunstâncias atenuantes, o valor da penalidade revela-se razoável e proporcional à reprimenda. 4- Recurso desprovido. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.122651-7/001, Relator(a): Des.(a) Sandra Fonseca , 6ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/10/2022, publicação da súmula em 17/10/2022)  
(destacou-se)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revelam-se absolutamente razoáveis, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não possuir as cabines individuais nos caixas de atendimento ao público.

Além disso, 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).

Por fim, vale salientar que não obstante o Representado tenha alegado que, momento da fiscalização, a agência atuada se encontrava em consonância com o plano de segurança aprovado pela Polícia Federal, a ausência de cabines individuais está devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 15 e 18 conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

**Diante do exposto, julgo igualmente SUBSISTENTE a infração referente ao Itens 4.1 do Formulário de Fiscalização.**

### **3 - CONCLUSÃO**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98.

Levando em consideração a natureza das infrações, 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 nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo das infrações correspondentes aos Itens 1.2 e 4.1 do Formulário de Fiscalização.

Nesse ponto, ressalte-se que a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento pessoal, bem como a não disponibilização de senha para controle do tempo de



de exposição às intempéries do ambiente bancário, implicam na ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade das infrações autuadas nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam 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 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 57/22.

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.

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

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco Itaú Unibanco à fl. 90-v, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira divulgada no site da instituição financeira (fl. 97-v), no valor de R\$ 152.239.000.000,00 (cento e cinquenta e dois bilhões, duzentos e trinta e nove milhões de reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 2.844 (dois mil oitocentos e quarenta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 56), 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, cálculo 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.

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 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 as circunstâncias atenuantes referente a 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 prevista no art. 29, §2º, III e VI, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum de* R\$ 154.249,69 (cento e cinquenta e quatro mil, duzentos e quarenta e nove reais e sessenta e nove centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas a segurança do consumidor, causa dano coletivo e possui caráter repetitivo, foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 205.666,25 (duzentos e cinco mil, seiscentos e sessenta e seis reais e vinte e cinco centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 205.666,25 (duzentos e cinco mil, seiscentos e sessenta e seis reais e vinte e cinco centavos)**.

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 23 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\$ 185.099,62 (cento e oitenta e cinco mil, noventa e nove reais e sessenta e dois centavos)**, por meio de boleto, nos termos 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, 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, 05 de maio de 2023



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Abril de 2023			
<b>Infrator</b>	Banco Itaú Unibanco		
<b>Processo</b>	0024.22.005006-6		
<b>Motivo</b>	Auto de Fiscalização 224.22		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 53.529.887,48</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	<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\$ 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 31/03/2023			252,92%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2023			3,7554
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 751,08</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.266.223,66</b>
Multa base			R\$ 138.824,72
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 115.687,27
Acréscimo de 1/3 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 57)			R\$ 154.249,69
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 205.666,25
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 185.099,62

