

Processo Administrativo nº 5216.0024.0153332.2024-27
Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência nº 4092

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 - DO RELATÓRIO

A agência nº 4092 do Banco Itaú Unibanco S/A, CNPJ nº 60.701.190/2421-08, situada na Avenida Brasil, nº 1.278, Bairro Funcionários, CEP: 30140-001, Belo Horizonte/MG, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 29/11/2024, às 14 (quatorze) 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, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes infrações:

1. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela física contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais - **Item 2.1** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 2º, Art. 15, I e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);

Observação: os agentes fiscais registraram que o cartaz disponibilizado, no interior da agência, trazia apenas um QR CODE para o acesso do cliente.

2. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos da tabela I, anexa à resolução CMN nº 3.919/2010 - **Item 2.2** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 3º e Art. 15, II e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);

Observação: os agentes fiscais registraram que o cartaz disponibilizado, no interior da agência, trazia apenas um QR CODE para o acesso do cliente.

3. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I, II, III, IV, para pessoas naturais - **Itens 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 6º C/C Art. 15, III; Carta Circular Bacen Nº 3.594/2013, Art. 3º e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);

Observação: os agentes fiscais registraram que o cartaz

disponibilizado, no interior da agência, trazia apenas um QR CODE para o acesso do cliente.

Conforme anotado acima, os agentes fiscais observaram, em cada um dos itens autuados, tão somente a disponibilização de um QR CODE para acesso do cliente. Imagem anexada à peça de ID MPe: 2334067, Página: 1):



A agência bancária foi notificada no próprio Auto de Infração nº 24.09386, para apresentação de defesa, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício do ano anterior (DRE/2023), nos termos dos arts. 42 e 44 da Resolução 57/2022.

Aportaram aos autos defesa administrativo do Representado aos itens autuados (ID MPe : 2428514, Págs. 02/22), acompanhada pelos documentos de ID MPe : 2428514 (Págs. 23/57), dentre os quais consta o “Relatório Econômico” atribuído à Agência nº 4092, no ano de 2023 (ID MPe: 2511249, Página: 4).

Em suma, o Representado alegou a ausência de quaisquer irregularidades em sua conduta, pugnando pela insubsistência do auto de infração.

Aduziu que o Procon-MG teria adentrado em matérias que não teriam pertinência com as matérias relacionadas ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual defendeu que o auto deveria ser declarado nulo. Acrescentou que as infrações apontadas seriam da competência exclusiva do Banco Central do Brasil.

Argumentou sobre a incompetência do Procon-MG para estabelecer a forma de cumprimento de nomas expedidas pelo Banco Central do Brasil; que o Procon-MG seria incompetente para avaliar a forma adequada de cumprimento das regras editadas pelo Banco Central do Brasil.

Aduziu que o Procon-MG teria adentrado em matérias pertencentes à competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual defendeu que o auto de fiscalização seria nulo.

Vale trazer, aqui, trecho da defesa apresentada:

(...) a competência regulamentar, por expressa previsão legal, é exclusiva do Banco Central do Brasil. Assim, tendo o agente fiscal constatado que há nas dependências da agência a disponibilidade de amplo acesso à tabela de tarifas por "QR CODE", bem como disponibilização das informações nos caixas eletrônicos, se revela ilegal o presente auto de fiscalização, no tocante ao suposto descumprimento aos dispositivos previstos nas Resoluções CMN 3.919/2010 e 4.196/2013 e na Carta Circular Bacen 3.594/2013, pois o limite da fiscalização estava na verificação sobre a existência ou não de divulgação informações em local visível na agência, o que como se verificou, é cumprido pelo Autuado.

Asseverou que a agência autuada cumpriria com as informações necessárias e discriminadas nas normas do Bacen, a respeito da prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas, através da disponibilização de QR CODE para consulta.

Tentou justificar que a questão estaria na forma de disponibilização de tais informações, contidas no QR CODE disponibilizado no interior da agência.

Alega que a autuação teria infringido o princípio da tipicidade, sob argumento de que a fiscalização teria considerado o modo de disponibilização das tabelas. Nesse sentido consignou que seria *"descabida, assim, a aplicação de sanção administrativa à conduta que não está prevista como infração."*

No que diz respeito as tabelas impressas, alegou que a tecnologia do QR CODE teria sido utilizada em prol da redução de impactos ambientais, especialmente sobre a redução da utilização de papel; que o ordenamento jurídico deveria se atentar às inovações tecnológicas para a realidade atual.

Asseverou que as inovações tecnológicas teriam forçado a adequação do ordenamento jurídico para adaptar à realidade atual, que inclusive, estes mecanismos estimulam a realização de atos e negócios pela via eletrônica, podendo-se citar, dentre outros, previsões legislativas.

Reforçou a necessidade de assegurar a preservação ambiental e o seu compromisso de zerar as emissões de carbono até 2050:

"Tais argumentos não significam que em uma valoração entre a

preservação ambiental e os direitos dos consumidores, estes estariam em segundo plano, mas sim, que há uma forma adequada e efetiva para assegurar ambas as garantias de forma satisfatória.

Não há dúvida, portanto, que disponibilização de consulta das tabelas de tarifas pelo Fornecedor de forma eletrônica está em harmonia com o ordenamento jurídico e, de outro lado, a exigência de outra forma por esse r. Órgão, com o máximo respeito, está em descompasso com a realidade atual da prática de atos jurídicos pela via digital.

Fazendo menção aos “*deveres de transparência, informação e boa-fé*”, o Representado declarou que as tabelas de tarifas também estariam disponíveis na internet, através dos seguintes links:



Insistiu que a suposta infração estaria na forma de como as informações foram disponibilizadas, através do modelo do QR CODE abaixo colacionado:



Assevera que a fiscalização deveria ter se limitado à verificação sobre a existência ou não de divulgação das informações, em local visível na agência.

Em conclusão, defendeu que Auto nº 24.09386 seria insubsistente em razão de

não ter cometido, em suas palavras, “*infringência aos dispositivos em questão*”; que os itens autuados não seriam passíveis de sanções, por ausência de materialidade.

Determinada a expedição de ofício ao Representado para se manifestar sobre a propostas de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cuja minutas encontram-se acostadas às peças de ID MPe: 2660937, Páginas 01/02 e ID MPe: 2660945, Páginas 01/03. Foi ainda oportunizado prazo próprio para apresentação de memoriais (ID MPe: 2660923, Página: 1).

Acostada à peça de ID MPe: 1320501 (páginas 01/03) cópia oficial do DRE do Banco Itaú Unibanco S/A, no qual conta lançamento do Resultado Bruto da Intermediação Financeira auferida pela instituição no ano de 2023.

Cópia do último relatório Do “Desempenhos dos Bancos 2022” divulgado pelo DIEESE, acostado à peça de ID MPe: 2660991, Páginas 01/03, do qual consta que o “Banco Itaú Unibanco S/A” teria encerrado o ano de 2022 com 2.786 agências físicas em todo o território nacional.

Recusada a proposta de acordo, o Representado optou pela apresentação de alegações finais (ID MPe: 2963377, Páginas 01/13 e 14), em cujas razões reiterou os argumentos expostos em sua peça de defesa.

Acrescentou que a disponibilização de tabelas impressas em cada uma dessas unidades causaria impacto ao meio ambiente.

No mais, afirmou discordar dos parâmetros utilizados pelo Procon-MG na fixação da multa, que seria necessário observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ao final, requereu a nulidade do Processo Administrativo, e subsidiariamente, para o caso de não acatamento da preliminar de nulidade da autuação do Procon-MG, pugnou pela fixação da multa em valor proporcional e razoável.

É o relatório.

2. Da Fundamentação

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

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

2.1. Da Preliminar de Falta de Atribuição do Procon-MG para Fiscalizar a Qualidade do Serviço Bancário

O Representado alega que competiria exclusivamente à União fiscalizar as instituições financeiras, pelo que as autuações deveriam ser julgadas insubsistentes.

Contudo, é preciso frisar que a defesa do consumidor se encontra fundamentada na Constituição da República (art. 5º, XXXII) e no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), cujas normas de ordem pública e interesse social possuem aplicação imperativa e inafastável aos órgãos que integram o Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, o **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. (...) 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 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)**

No mesmo sentido, 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 englobadas 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 - **Destacou-se**).

Sendo assim, deve ser rejeitada a preliminar arguida pelo Representado, haja vista que legitima a atuação do Procon-MG na fiscalização da qualidade dos serviços bancários prestados no âmbito do Estado de Minas Gerais.

2.2. Dos Critérios Fixadores da Pena de Multa Aplicada pelo Procon-MG

Conforme disposto na Lei nº 8.078/90, as penalidades de cunho pecuniário aplicadas pelo órgão integrantes do SNPDC 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"**:

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. [\(Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993\)](#)

Desta feita, em quaisquer circunstâncias, a aplicação dos parâmetros estabelecidos no CDC deverá respeitar os limites mínimo e máximo para o arbitramento das multas impostas aos infratores do ordenamento consumerista.

A propósito, 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 gradação**, 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;

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; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

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 [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o [Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015](#). [\(Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021\)](#)

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 consequências 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 consequências;

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, interdidas 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, realizada a correta aplicação dos critérios previstos na Lei 8.079/90, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/22, a pena pecuniária atenderá aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

2.2 Do Mérito

Relativamente às infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 do Formulário de Fiscalização, muito mais que por descumprimento aos regulamentos editados pelo Banco Central do Brasil, as violações decorreram principalmente da inobservância do dever de informação imposto pelo *codex* consumerista.

Ressalte-se que Código de Defesa do Consumidor se encontra em uma escala hierárquica superior comparada aos regulamentos do Bacen, vez se tratar de Lei Infraconstitucional derivada da própria Constituição da República.

Assim, o direito à informação, como direito fundamental que é, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício da atividade profissional.

Insta salientar que a informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

São direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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.

O direito fundamental à informação 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).

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 correspectivo 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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, **deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada.** De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

(...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de

irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), **é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92.** Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando à agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Não obstante seja claro o dever de informação imposto aos fornecedores de bens e serviços, o Representado tenta justificar a ausência das tabelas informativas indicadas nos artigos 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput da* CMN Nº 3.919/2010; nos artigos 2º e 3º da Resolução CMN Nº 4.196/2013; e no artigo 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/2013.

De forma falha, aduz que a anexação de cartazes com a mera divulgação de um QR CODE, em vários locais da agência, cumpriria com satisfação o dever de informação sobre os serviços e tarifas cobradas. Alega que o Procon-MG estaria indo além do objetivo de fiscalizar a existência das informações; que estaria invadindo a competência do Bacen de dizer como a informação deveria ser divulgada.

Contudo, no caso específico, **a utilização da tecnologia empregada pelo Representado não constitui um avanço, mas sim um retrocesso ao cumprimento do dever de informação.** A implantação do QR Code cria uma barreira entre o consumidor e a informação, vez exigir que o usuário possua uma ferramenta adequada para acessar a informação.

Ademais, **o consumidor somente saberá exatamente do que se trata o QR CODE após a utilização do seu dispositivo móvel.**

Pensando a mesma situação para outro caso prático, seria tão absurdo quanto promover a precificação por meio da colocação de QR CODE em produtos industrializados. Nesse caso, o consumidor teria que acessar QR CODE para saber o valor do bem e as condições de pagamento disponibilizadas. Isso certamente não faz o menor sentido!

A informação ao consumidor deve ser expressa e clara, portanto, sem colocação de qualquer barreira para o seu acesso.

Vale ainda recordar que, **em se tratando de um ambiente bancário, o uso de aparelho celular é expressamente proibido.** Desta feita, a divulgação de QR CODE no interior da agência estimularia o uso de celulares no interior das agências bancárias, algo que a instituição financeira deveria zelar para não ocorresse. **Portanto, tal prática coloca a segurança dos usuários e funcionário do banco em risco.**

Nos termos da Lei Municipal nº 10.200, de 7 de junho de 2011, é expressamente vedado o uso de aparelho celular nos estabelecimentos bancários situados no município de Belo Horizonte:

Art. 3º Fica proibida a utilização de telefone celular ou equipamento similar nas dependências das agências bancárias e instituições financeiras localizadas no Município.

Parágrafo Único - As agências bancárias e as instituições financeiras localizadas no Município afixarão, em pontos de ampla visibilidade, aviso que indique a proibição prevista no caput deste artigo e que mencione o número desta Lei.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator a multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Assim, não há dúvida que o emprego da tecnologia adotada pelo Representado, além de não proporcionar a garantia de acesso pleno as informações previstas nos artigos 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput da* CMN Nº 3.919/2010; nos artigos 2º e 3º da Resolução CMN Nº 4.196/2013; e no artigo 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, **evidencia grave falha da instituição financeira no tocante à segurança do consumidor que frequenta suas dependências** (artigo 3º da Lei Municipal nº 10.200/2011).

Não é demais acrescentar, ainda, que a divulgação de informações através de

QRCODE promove uma **exclusão** dos consumidores que, por qualquer motivo que seja, não façam uso de aparelhos móveis ou que não tenham intimidade com uso de tal tecnologia.

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** as infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 do Auto de Infração 24.09386, eis que configurada a ofensa ao dever de informação.

3. CONCLUSÃO

Restou claro que o Representado incorreu em práticas infrativas diversas por descumprimento ao dever de informação, especificamente aos artigos. 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput da* CMN N° 3.919/2010; aos artigos 2º e 3º da Resolução CMN N° 4.196/2013; ao artigo 3º da Carta Circular Bacen n° 3.594/2013 e, precipuamente, aos artigos 6º, III e IV, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n° 8.078/1990.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no Grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n° 57/22.

Contudo, o Faturamento declarado pelo Representado à peça de , não condiz com porte econômico da instituição financeira.

Conforme declarado pelo Representado à peça de ID MPe: 2511249 (Página: 4) a instituição financeira teria somado um Faturamento Bruto de R\$ 19.922.262,45 (dezenove bilhões, novecentos e vinte e dois milhões, duzentos sessenta e dois mil e quarenta e cinco reais). Contudo, tal informação não condiz com o porte econômico da instituição financeira.

Apenas para exemplificar, nos termos comunicado realizado à imprensa, o Itaú Unibanco obteve a alta de 14,5% no lucro em 2022, e a carteira de crédito atingiu R\$ R\$ 1,14 trilhão, com variação de 88,4%. (<https://www.itaubank.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/fd536e04-36dd-2394-ef35-a88ef6d82fc7?origin=1>).

Segundo a mesma fonte, no ano de 2023 o lucro líquido do Itaú Unibanco subiu para R\$ 35,6 bilhões, representando um crescimento de 15,7% em comparação a 2022.

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.

Assim, diante da inaceitabilidade do Relatório Econômico apresentado aos autos (do qual sequer consta a assinatura de um supervisor técnico em contabilidade), a Receita Bruta do Representado será arbitrada com base na média da Receita da Intermediação Financeira auferida pelas agências bancárias do “Banco Itaú Unibanco S/A”, de todo o todo o país, no ano de 2023.

Desta feita, considerando que o Banco Itaú Unibanco auferida no ano de 2023 uma Receita da Intermediação Financeira equivalente à quantia de R\$ 200.844.000,000 (duzentos bilhões, oitocentos e quarenta e quatro milhões de reais) e que possuía, segundo o último Relatório do DIEESE publicado no ano de 2022, 2.786 (dois mil, setecentos e oitenta e seis) agências bancárias espalhada no território nacional, **arbitro a receita bruta do Representado em R\$ 72.090.452,30 (setenta e dois milhões, noventa mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e trinta centavos).**

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 6.007.537,69 (seis milhões, sete mil, quinhentos e trinta e sete reais e sessenta e nove 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de **R\$ 65.075,38 (sessenta e cinco mil, setenta e cinco reais e trinta e oito 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\$ 54.229,48 (cinquenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e quarenta e oito centavos).**

f) Reconheço as circunstâncias agravantes prevista no inciso IV 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\$ 63.267,73 (sessenta e três mil, duzentos e sessenta e sete reais e setenta e três centavos)**, eis que tendo o infrator tomado conhecimento do ato lesivo, deixou de adotar providências para evitar ou mitigar suas consequências;

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\$ 84.356,97**

(oitenta e quatro mil, trezentos e cinquenta e seis reais e noventa e sete centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 84.356,97 (oitenta e quatro mil, trezentos e cinquenta e seis reais e noventa e sete centavos)**

ISSO POSTO, determino:

1) Intime-se ao Representado, através de seus procuradores (na forma e através do endereço físico indicado à peça de D MPe: 2511249, Página: 3), 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 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 59.049,88 (cinquenta e nove mil, quarenta e nove reais e oitenta e oito centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, 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;

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 75.921,27 (setenta e cinco mil, novecentos e vinte e um reais e vinte e sete centavos)**, **atualizado monetariamente**. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, 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.

Belo Horizonte, (data da assinatura eletrônica) de 2025.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

**MANIFESTO DE
ASSINATURA**



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em
21/05/2025, às 18:00

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

956D1-94FE4-3EF98-5DDB4

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

