

Processo Administrativo nº 52.16.0024.0127158/2024-80

Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência nº 0587

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 - DO RELATÓRIO

A Agência nº 0587 do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Rua Padre Marinho, nº 430, Bairro Santa Efigênia, CEP 30140-040, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/0803-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 26/09/2024, às 15 (quinze) horas e 04 (quatro) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita as seguintes infrações:

1. O fornecedor não informa sobre situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques - **Item 1.1** (Resolução nº 4.949/2021, Art. 5º, § 3º e Lei Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);

2. 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.

3. 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.

4. 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 N° 3.919/2010, Art. 6° C/C Art. 15, III; Carta Circular Bacen N° 3.594/2013, Art. 3° e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, Art. 7°, 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.

5. O fornecedor não informa o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de serviços para pessoas naturais, no pacote de serviços diferenciados - **Item 2.7** (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 15, V e Parágrafo único e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, ART. 7°, 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 acesso do cliente.

6. O fornecedor não informa que os valores das tarifas constantes nas tabelas mencionadas foram estabelecidos pela própria instituição financeira - **Item 2.8** (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 15, VI e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, Art. 7°, 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 acesso do cliente.

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: 1905946, Página: 1:



O Representado foi notificada no próprio auto de fiscalização n° 24.08538 (ID MPe: 1905944, Páginas 01/08), para apresentação de defesa, nos termos dos arts.42 e 44 da

Resolução 57/22, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2023.

Conforme certificado à peça de IDMPE: 1971452, o Representado nada alegou, deixando ainda de fornecer cópia dos documentos listados na peça de IDMPE: 1905944, Página: 7.

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

Relatório do DIEESE acostado à peça de ID MPE: 2238999, Página: 1.

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: 2238997, Páginas 01/02 e ID MPE: 2238998, Páginas 01/03. Foi ainda oportunizado prazo próprio para apresentação de memoriais (Ofício de nº 441/2025/Finanças - IDMPE:2640453).

Recusada a proposta de acordo, o Representado optou pela apresentação de alegações finais (IDMPE: 2936654, Página: 2 /19).

Em síntese, o Fornecedor alegou ausência de irregularidades, e pugnou pelo cancelamento do auto de infração e arquivamento do feito.

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 aos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução CMN n. 3.919/2010; art. 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e art. 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013, todos sob a ótica da Lei n. 8.078/1990.

Vale trazer, aqui, trecho da defesa apresentada:

Cabe destacar que **a Resolução 3.919/2010 não estabelece uma forma específica para o seu atendimento. Logo, é evidente que qualquer modo que atenda a finalidade deve ser considerado válido.** A exigência de uma forma específica pelo PROCON/MG, que não é imposta pelo Órgão regulamentador a quem competência regulamentar é legalmente atribuída, acabaria por ferir o princípio da legalidade, previsto no art. 5º, II, CF, segundo

o qual: “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”. Por essa razão, sobre o efetivo cumprimento das obrigações previstas nos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único da Resolução 3.919/2010, não há como se cogitar a ocorrência de qualquer espécie de infração.

Asseverou que a agência cumpre 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.

Assim, tenta justificar que a questão estaria na forma de disponibilização de tais informações, visto que estariam contidas no QR CODE anexados em vários locais da agência.

Argumentou que o auto de infração seria ilegal, no tocante aos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V, da Resolução CMN n. 3.919/2010; art. 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e art. 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013.

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

No mérito, o representado apontou violação ao princípio da tipicidade, expôs que o representado cumpre as exigências expedidas pelo Bacen, que a fiscalização autuou o modo como seria disponibilizada as tabelas, mas que não ocorreu ausência de informação. Destacando que: *“É descabida, assim, a aplicação de sanção administrativa à conduta que não está prevista como infração.”*

Sobre a falta das tabelas impressas, alegou que a tecnologia teria sido utilizada em prol da redução de impactos ambientais, especialmente no que diz respeito à redução da utilização de papel; que as inovações tecnológicas forçam a adequação do ordenamento jurídico para a realidade atual. Salientou o compromisso de zerar as emissões de carbono até 2050.

Discorreu sobre as inovações tecnológicas que forçaram 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.

Pontuou a necessidade de se assegurar a preservação ambiental e os direitos dos consumidores de forma satisfatória.

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*:

Pessoas Naturais:

https://www.italau.com.br/media/dam/m/198581216eb0c047/original/tabela_geral_de_tarifas_pf_pdf.pdf

Pessoas Jurídicas:

https://www.italau.com.br/media/dam/m/4428b7a6c585420e/original/tabela_geral_de_tarifas_em_presas_pdf.pdf



Asseverou que o QR CODE estaria disponibilizado em local visível, na forma abaixo indicada:

Assim, defendeu que a condutas autuadas estariam em conformidade com a Lei 8.078/1990, pelo que não haveria margem para afirmar que o Autuado estaria ofendendo os direitos dos consumidores à informação.

Anexada às alegações finais, cópia do Relatório Econômico da Agência 00587-BH

(ID MPE: 2936654, Página: 20) e atos constitutivos (ID MPE: 2936654, Páginas 21/44): consta

jan-23	fev-23	mar-23	abr-23	mai-23	jun-23
R\$ 1.790.979,64	R\$ 1.647.731,43	R\$ 1.837.498,32	R\$ 1.803.030,09	R\$ 1.728.288,74	R\$ 1.881.339,43
jul-23	ago-23	set-23	out-23	nov-23	dez-23
R\$ 1.909.852,73	R\$ 1.995.441,27	R\$ 1.883.727,62	R\$ 2.767.246,09	R\$ 2.019.744,34	R\$ 2.016.440,82

que o Representado teria auferido os seguintes resultados no ano de 2023:

É o necessário relatório.

2. 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.

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 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 - **Destacou-se**).

Sendo assim, deve ser rejeitada a preliminar arguida pelo Representado, haja vista que legitima a atuação do Procon-MG no caso.

2.2. DO MÉRITO

Relativamente às infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 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.

Ressalte-se que o direito à informação, como direito fundamental 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 profissão.

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 prestadores de serviços, o Representado tenta justificar a ausência das tabelas informativas indicadas nos artigos. 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput*, V, VI e Parágrafo único 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.

Primeiramente, 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 uma forma de dificultar e por vezes impedir o acesso à informação. Na realidade a disponibilização exclusiva de um QR CODE constitui uma barreira, vez exigir uma ferramenta do usuário para o acesso à informação.

Ademais, o consumidor somente saberá exatamente do que se trata o QR CODE ao acessar 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. 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, algo que a instituição financeira deveria cuidar para não ocorrer**.

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 das informações previstas nos artigos. 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput*, V, VI e Parágrafo único da CMN N° 3.919/2010, nos artigos 2º e 3º da Resolução CMN N° 4.196/2013, e no artigo 3º da Carta Circular Bacen n° 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 QR CODE 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 1.1, 1.2,2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração 24.08538, eis que

configurada a ofensa ao dever de informação.

3.1 - Conclusão

Restou claro, portanto, 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*, V, VI e Parágrafo único 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.

Conforme declarado pelo Representado à peça de IDMPe: 2936654 (Página: 20) a Agência Autuada teria auferido um Faturamento Bruto de R\$ 23.281.320,52 (vinte e três bilhões, duzentos e oitenta e um milhões, trezentos e vinte mil e cinquenta e dois reais). Contudo, tal informação se apresenta bem distante da realidade financeira da instituição financeira representada.

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 técnico contábil), 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, em 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 à Representada, através de seus procuradores (escritório situado em Curitiba/PR, na Rua Mariano Torres, 729, 11º andar, Centro, CEP 80060-120), 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
20/05/2025, às 15:59

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

COFOB-2026D-B9FEC-66E35

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

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

