

**Processo Administrativo: nº 5216.0024.0104237.2024-87**  
**Representado: BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A**

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A agência nº 3176 do **BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A**, situada na Rua Rio de Janeiro, 471, Centro, CEP: 30160-040, Belo Horizonte - MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.701.190/1848-25, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 29/07/2024, às 11 (onze) horas e 40 (quarenta) minutos, com intuito de se verificar a qualidade da 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 descritas as seguintes irregularidades no auto de infração nº 24.06580 - ID MPe: 1530905, Págs.1-9:

1. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela 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 a placa disponibilizada no interior da agência traz 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 da 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 a placa disponibilizada no interior da agência traz 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 2.3/2.4/2.5/2.6 (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; Resolução CMN 4.196/2013, arts. 2º e 3º).

Observação: os agentes fiscais registraram que a placa a disponibilizada no interior da agência traz apenas um QR CODE para acesso do cliente.

4. 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. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII).

Observação: os agentes fiscais registraram que a placa disponibilizada no interior da agência traz apenas um QR CODE para acesso do cliente.

5. 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. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII).

O auto de infração foi instruído com a foto da placa disponibilizada na agência, na qual consta o seguinte: "Consulte aqui os valores das tarifas vigentes da sua conta". Referida placa contém imagem de 2 QRs CODE, um para pessoas físicas e o outro para pessoas jurídicas (ID MPe: 1530993, Pág.1).

O Banco Itaú S/A foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, da cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo do resultado do exercício do último ano.

Entretanto, o representado manteve-se inerte quanto à apresentação da defesa e dos documentos solicitados na peça ID MPe: 1530905, pg. 7, conforme certidão ID MPe 1785662.

Em seguida, o Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas nos documentos ID MPe: 1909631 e 1909641.

O Representado não manifestou interesse na assinatura dos termos propostos, e apresentou alegações finais (ID MPe: 2622847, Página: 2/19).

Nas alegações finais, o Banco sustenta, em síntese, a ausência de práticas

irregulares e pugna pelo cancelamento do auto de infração, pedindo seu arquivamento.

Em sede de preliminar, o Representado argui que há vícios formais no processo administrativo, apontando a incompetência do PROCON-MG “*para estabelecer a forma de cumprimento de normas expedidas pelo Banco Central do Brasil*”.

O Banco afirma que “*divulga em suas dependências as informações necessárias e discriminadas nas normas editadas pelo Bacen*”, através de um QR CODE. Declara, ainda, que o PROCON-MG “*imiscuiu-se em matérias que não são de competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*”, e que por este motivo, o auto de infração torna-se nulo sob a ótica formal e material.

Afirma o Banco que as informações devidas aos consumidores são prestadas efetivamente, disponibilizadas via QR CODE, e que o “*limite da fiscalização estava na verificação sobre a existência ou não de divulgação informações(sic) em local visível na agência, o que como se verificou, é cumprido pelo Autuado*”.

No mérito, o Representado aponta uma suposta violação ao princípio da tipicidade, pois, segundo afirma, “*não há, dentre as condutas descritas no auto de infração, nenhuma evidência de não atendimento, pelo Autuado, às normas previstas nos arts. 2º, 3º e 6º da Resolução CMN 3.919/2010*”.

No que diz respeito à disponibilização de cartazes informativos, afirma que a agência 3176 operaria de acordo com a Resolução CMN n.º 3.919/10, na medida que disponibiliza as informações relativas aos pacotes e tarifas praticadas pela instituição financeira, através da disponibilização de QR Code para consulta, conforme imagem colacionada a seguir:



Na sequência, em sua defesa, o Banco argui que possui um compromisso com o alinhamento e a sustentabilidade pleiteada pelas metas ambientais adotadas pelas “*Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (COP26)*”, em reduzir as emissões de carbono em 50%, até 2030.

Destaca o Banco que, para o cumprimento de zerar as emissões de carbono até

2050, são necessárias adaptações para acompanhar essas transformações, e que a tecnologia do QR CODE teria sido utilizada em prol da redução de impactos ambientais, especialmente sobre a redução da utilização de papel.

O representado acrescenta, ainda, que as tabelas de tarifas também são disponibilizadas em outros “sítios eletrônicos” na internet, contendo as informações relativas a prestações de serviços.

Afirma também que as informações sobre tabelas de tarifas podem ser acessadas por meio de impressão nos Caixas Eletrônicos, com o auxílio de um colaborador capacitado. Aponta, de igual modo, que, diante da diversidade de consumidores, não há como alcançar a todos.

Por fim, requer o cancelamento do Processo Administrativo, e subsidiariamente, caso não reconhecida a nulidade do auto de infração, seja fixada a penalidade de multa em valor proporcional e razoável.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ n° 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

### 2.1. Da preliminar - Da Atribuição do Procon-MG para Fiscalizar a Qualidade do Serviço Bancário

Em sede de preliminar, o infrator alega que o Procon-MG é incompetente para “estabelecer a forma de cumprimento de normas expedidas pelo Banco Central”, o qual possuiria competência exclusiva para regulamentar a matéria.

A esse respeito, cumpre mencionar que a competência da União para legislação sobre a estruturação do Sistema Financeiro Nacional não impede a atuação do PROCON. Isso porque, a atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor consiste em um feixe de atribuições destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei Federal 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, no presente caso, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

Além do mais, o PROCON-MG pretende proporcionar a defesa do consumidor, que é amparada constitucionalmente (CR/88, art. 5º, XXXII), e pelo Código de Defesa do

Consumidor – Lei 8.078/90 – é norma de ordem pública e interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável em se tratando das relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

Portanto, a atuação do órgão de defesa do consumidor não se encontra atrelada, ou mesmo vinculada, a opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes.

A propósito, o próprio **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 irrisignação 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**).

Cumprir destacar, ainda, decisão proferida pelo e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais, na qual é reconhecida a competência do PROCON-MG para fiscalizar o cumprimento da legislação consumerista, no que diz respeito aos serviços prestados pelas instituições financeiras:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE TANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS N°s 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.**

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2º, § 5º, da Lei nº 6.830/80.
2. **Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na**

**órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.**

3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.

4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Precedentes.

5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2º da CR) (TJMG, Ap. Cível 1.0000.19.038996-5/001, Rel. Des. Pedro Bitencourt Marcondes, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; negritou-se).

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

## 2.2. Do mérito

### 2.2.1. Das infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração 24.06580

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 às normas do Banco Central -, as autuações ocorreram por violações configuradas ao dever de informação.

O direito à informação como direito fundamental, 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 n° 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 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.

Aduz o Representado 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.

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 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 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, **evidencia grave falha da instituição financeira no tocante à proibição do uso do celular** (artigo 3º da Lei Municipal nº 10.200/2011).

Ademais, a alegação de que a indicação do QR CODE seria uma ferramenta aliada ao compromisso de zerar com as emissões de carbono até 2050 cai por terra, quando o Representado afirma disponibilizar, mediante solicitação do consumidor, as tabelas impressas dos serviços e tarifas, a fim de que o cliente possa acessar.

Não é demais acrescentar, ainda, que a divulgação de informações apenas através de QR CODE promove uma **exclusão** dos consumidores que, por qualquer motivo que seja, não façam uso de aparelhos móveis.

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** as infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração 24.06580, eis que configurada a ofensa ao dever de informação.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do Resolução CMN N° 3.919/2010, art. 2º, 3º, 6º C/C art. 15, I, II, III, VI, V e Parágrafo único; Resolução CMN N° 4.196/2013, arts. 2º e 3º; art. 3º da Carta Circular Bacen n° 3.594/2013; art. 6º, III e IV, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n° 8.078/1990.

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, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 n° 57/22.

À peça de ID MPe: 2622847, pg: 55, a instituição financeira declarou ter alcançado um Faturamento Bruto de R\$ 11.994.281,11 (onze milhões, novecentos e noventa e quatro mil, duzentos e oitenta e um reais e onze centavos) no ano de 2022. Tal faturamento, todavia, não condiz com porte econômico da instituição financeira, razão pela qual não pode ser acatado.

Infere saber, conforme comunicado realizado à imprensa, que o Itaú Unibanco obteve a alta de 15,7% no lucro em 2023, e a carteira de crédito atingiu R\$ R\$ 1,2 trilhão. (<https://www.itau.com.br/download-file/v2/d/42787847-4cf6-4461-94a5-40ed237dca33/03bc1265-c1cb-1b31-94fe-b1e18cdd0f06>)

Ademais, o site da CNN afirmou que o Banco Itaú teria alcançado o “lucro de R\$ 35,6 bilhões em 2023, o que representa alta de 15,7% em relação ao ano anterior, e retorno recorrente sobre o patrimônio líquido (ROE) médio anualizado de 22,5%.” (<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/itau-unibanco-registra-lucro-de-r-356->

[bilhoes-em-2023-alta-de-157/](#)).

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 auferiu no ano de 2023 uma Receita da Intermediação Financeira de R\$ 200.844.000.000,000 (duzentos bilhões, oitocentos e quarenta e quatro milhões de reais) e contava, segundo último Relatório publicado pelo DIEESE, com 2.786 (dois mil, setecentos e oitenta e seis) agências bancárias no ano de 2022, 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 1/2 (metade), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de **R\$ 32.537,69 (trinta e dois mil, quinhentos e trinta e sete reais e sessenta e nove 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\$ 37.960,64 (trinta e sete mil, novecentos e sessenta reais e sessenta e quatro 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 nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em **R\$ 50.614,18 (cinquenta mil, seiscentos e quatorze reais e dezoito centavos)**.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 50.614,18 (cinquenta mil, seiscentos e quatorze reais e dezoito centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** Intime-se o Representado, através de seus procuradores (escritório situado em Curitiba/PR, na Rua Mariano Torres, 729, 11º andar, Centro, CEP 80060-120 - ID MPe: 2622847, Página: 52), 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\$ 35.429,93 (trinta e cinco mil, quatrocentos e vinte e nove reais e noventa e três centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal, de 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\$ 45.552,76 (quarenta e cinco mil, quinhentos e cinquenta e dois reais e setenta e seis 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.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

**MANIFESTO DE  
ASSINATURA**



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em  
06/05/2025, às 15:54

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:**

**E38C4-CCA46-D7DA8-88241**

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou  
acesse

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



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Março de 2025			
<b>Infrator</b>	BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A		
<b>Processo</b>	5216.0024.0104237.2024-87		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração n.º 24.06580		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 72.090.452,30</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 6.007.537,69
<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>1</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\$ 65.075,38</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 32.537,69</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 97.613,07</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2025			<b>274,40%</b>
Valor da UFIR com juros até 28/02/2025			3,9840
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 796,80</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.951.929,70</b>
Multa base			<b>R\$ 65.075,38</b>
Multa base reduzida em 1/2– art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 32.537,69</b>
Acréscimo de 1/6– art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 37.960,64</b>
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 50.614,18</b>
<b>70% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)</b>			<b>R\$ 35.429,93</b>
<b>90% do valor da multa máxima (art. 33, §7º, Res PGJ nº 57/22)</b>			<b>R\$ 45.552,76</b>