

Processo Administrativo nº 52.16.0024.0045846/2023-09  
Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência nº 1382

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1- RELATÓRIO

A Agência nº 1382 do Banco Itaú S/A., situada na Avenida Abílio Machado, 2197, Bairro Glória, Cep: 30830-373, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/2857-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 30/10/2023, 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 descrita a seguinte irregularidade:

O Fornecedor não divulga em suas dependências, em local visível e em formato legível, as situações que impliquem recusa no recebimento de boletos, pagamentos por meio de cheque ou nos serviços prestados (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)

A agência bancária foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, nos termos do art. 9º da Resolução PGJ nº 57/22, bem como cópia do contrato social atualizado e da demonstração do resultado do último exercício (art. 55 §4º, Lei 8.078/90).

Em manifestação datada de 13/11/23, o Representado requereu a retificação do CNPJ da agência autuada. Manifestou ainda o interesse em firmar eventual acordo com o Procon-MG (ID MPe: 633304, Páginas 02/50).

Assim, determinou-se a notificação do Representado, com cópia das minutas de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), acostadas às peças de MPe: 985263, Página: 1 e ID MPe: 985265, Página: 1, para se manifestar sobre as propostas ou apresentar alegações finais (ID MPe: 985253, Página: 1).

Acostado à peça de MPe: 985279, Página: 2, cópia do DRE/2022 do Banco Itaú Unibanco S/A.

Manifestação contrária à assinatura de TAC e TA, juntada à peça de ID MPe: 1194093, Página: 1.

Alegações finais acostadas às peças de ID MPe: 1194093, Páginas 02/05 e MPe: 1226435, Páginas 02/05. Documentos anexos, às peças de ID MPe: 1194093, Páginas 06/50 e

MPe: 1226435, Página: 06/55.

Apresentou informação acerca do Faturamento Bruto da Agência 05435-BH-Padre Eustaquio para os períodos de janeiro a dezembro de 2019 (peça de ID MPe: 1226435, Página: 52).

Em suas considerações, o Representado alegou o seguinte: que a Instituição Financeira observa o Código de Defesa do Consumidor e a Resolução de nº 4.949/2021, do Conselho Monetário Nacional; que a agência bancária autuada disponibiliza aos consumidores, através de cartaz (imagem colacionada à peça de ID MPe: 1194093, Página: 3 e 4), informações acerca das situações que impliquem a recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques; que a multa fixada para a assinatura do Termo de Transação Administrativa não seria razoável. Ao final, pugnou pela declaração de insubsistência do auto de infração e pelo arquivamento do presente processo administrativo.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, Lei Estadual 14.235/02, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Conforme narrado acima, a infração praticada pelo Representado decorreu da não disponibilização de informações relacionadas à recusa da realização de pagamentos ou recepção de cheques, em local visível e em formato legível ao público.

Vale dizer que 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.

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:

“RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PLANO DE SAÚDE. DESCREDENCIAMENTO DE CLÍNICA MÉDICA. COMUNICAÇÃO **PRÉVIA AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA. VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAÇÃO.** RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. PREJUÍZO AO USUÁRIO. SUSPENSÃO DE TRATAMENTO QUIMIOTERÁPICO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Cinge-se a controvérsia a saber se a obrigação das operadoras de planos de saúde de comunicar aos seus beneficiários o credenciamento de entidades hospitalares também envolve as clínicas médicas, ainda que a iniciativa pela rescisão do contrato tenha partido da própria clínica. 3. Os planos e seguros privados de assistência à saúde são regidos pela Lei nº 9.656/1998. **Não obstante isso, incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 608), pois as operadoras da área que prestam serviços remunerados à população enquadram-se no conceito de fornecedor, existindo, pois, relação de consumo.** 4. Os instrumentos normativos (CDC e Lei nº 9.656/1998) incidem conjuntamente, sobretudo porque esses contratos, de longa duração, lidam com bens sensíveis, como a manutenção da vida. São essenciais, assim, tanto na formação quanto na execução da avença, a boa-fé entre as partes e o cumprimento dos deveres de informação, de cooperação e de lealdade (arts. 6º, III, e 46 do CDC). 5. O legislador, atento às inter-relações que existem entre as fontes do direito, incluiu, dentre os dispositivos da Lei de Planos de Saúde, norma específica acerca do dever da operadora de informar o consumidor quanto ao credenciamento de entidades hospitalares (art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998). 6. O termo entidade hospitalar inscrito no art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998, à luz dos princípios consumeristas, deve ser entendido como gênero, a englobar também clínicas médicas, laboratórios, médicos e demais serviços conveniados. O usuário de plano de saúde tem o direito de ser informado acerca da modificação da rede conveniada (rol de credenciados), pois somente com a transparência poderá buscar o atendimento e o tratamento que melhor lhe satisfaz, segundo as possibilidades oferecidas. Precedente. 7. É facultada à operadora de plano de saúde substituir qualquer entidade hospitalar cujos serviços e produtos foram contratados, referenciados ou credenciados desde que o faça por outro equivalente e comunique, com 30 (trinta) dias de antecedência, aos consumidores e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ainda que o credenciamento tenha partido da clínica médica (art. 17, § 1º, da Lei nº 9.656/1998). 8. Recurso especial não provido.”  
(RECURSO ESPECIAL Nº 1.561.445 - SP (2015/0210605-9))  
*(grifos nossos)*

Cumpra acrescentar que a **Resolução CMN nº 4.949/2021**, em seu art. 5º, *caput*, c/c §1º, II e III, c/c §3º, expressamente determina a **obrigatoriedade das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central divulgarem em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, as situações que**

### impliquem recusa:

“Art. 5º É vedado às instituições referidas no art. 1º impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

§ 1º O disposto no caput não se aplica:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando:

a) não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou

b) o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição;

II - ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;

III - ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de cheque;

IV - às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;

V - aos postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores, conforme a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 2º Para fins do disposto no caput, é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 3º **As instituições de que trata o art. 1º devem divulgar em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, as situações de que tratam os incisos II, III e V do § 1º.**

§ 4º O disposto neste artigo deve ser observado indistintamente em relação a clientes e a não clientes, exceto pelas cooperativas de crédito, que devem observar o disposto no § 5º."

Ademais, pode-se acrescentar que o dever de informação violado (não informa situações de recusa de pagamentos) pode implicar em uma lotação desnecessária das agências, bem como no aumento do tempo de espera para todos os usuários. Resultará, desta feita, na exposição desnecessária do consumidor que porta valores para pagamento de contas à ação de bandidos, bem como das demais pessoas que aguardam atendimento na fila. Diz-se desnecessária, pois ao final de toda espera o serviço buscado será recusado.

Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, a infração fora autuada *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública.

Ademais, cópia do Auto de infração fora entregue a preposto do banco representado, ainda no interior da agência fiscalizada. Sendo assim, verificada a autuação, o funcionário poderia ter sinalizado aos agentes do Procon-MG o local onde o aviso se encontrava.

Tal fato comprova que, ainda que a agência pudesse ter o referido aviso colacionado às alegações fiscais do Representado, este não estaria afixado em um local visível ao público.

Desta feita, seja pela falta da referida informação, seja pela sua inacessibilidade, a infração restou praticada

Diante do exposto, **julgo SUBSISTENTE a infração correspondente ao item 1.1 do Formulário de Fiscalização.**

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; do art. 5º, § 3º da Resolução 4.949/21; dos arts. 1º, 6º, III, IV, 7º e 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90.

#### 3.1- Da Aplicação e Razoabilidade das Multas Aplicadas pelo Procon-MG

Faz-se aqui uma breve exposição das penalidades aplicáveis aos fornecedores, no âmbito dos processos administrativos instaurados pelos órgãos de proteção de defesa do consumidor, na repressão e reprimenda às infrações praticadas contra as relações de consumo.

Sobre a recorrente alegação de aplicação da pena de advertência para só então, em caso de reincidência, permitir a incidência de multa ao infrator, vale esclarecer que referida modalidade não encontra previsão dentre as penalidades colocadas à disposição das autoridades integrantes oficiantes junto ao Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90, abaixo transcrito:

“Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de

natureza civil, penal e das definidas em normas específicas

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo."

Ainda no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, foi consignado pela Junta Recursal do Procon-MG encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97, "mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial."

Ademais, as penalidades de cunho pecuniário 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"**.

Sendo assim, observados os limites mínimo e máximo estabelecidos pelo dispositivo retromencionado, competirá aos órgãos integrantes do SNPDC realizar, **segundo os critérios previstos na Lei nº 8.078/90**, o cálculo da multa. É o que dispõe o caput do artigo 57 do CDC:

"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."

Ademais, 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 graduação**, 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;

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

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

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 conseqüências 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 conseqüências;

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, interditas 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.”

Desta feita, uma eventual tentativa de se estabelecer um montante fixo de multa para determinadas infrações, no âmbito dos procedimentos administrativos instaurados pelos órgãos de defesa do consumidor, representaria grave ofensa à Lei 8.078/90 e ao Decreto 2.181/97. Ademais, impediria a autoridade administrativa de considerar a **gravidade da infração, a vantagem auferida, condição econômica e culpabilidade do fornecedor**, durante o processo de cálculo da multa.

Some-se ainda que o estabelecimento de uma multa fixa para determinados tipos de infrações causaria um cenário de injustiça, vez que penalizaria instituições financeiras de maior e menor poderio econômico com o recolhimento da mesma quantia.

O estabelecimento de penalidades diversas pelas esferas legislativas estaduais, para determinadas infrações às relações de consumo, provocaria um desequilíbrio no pacto federativo. Isso porque, para as mesmas infrações praticadas em Estados diferentes, teríamos penalidades diversas. Além disso, referida disparidade ainda seria capaz de gerar um desequilíbrio econômico entre os entes federativos, vez que as instituições financeiras poderiam optar por concentrar suas atividades em determinadas regiões do país.

Desta feita, a aplicação das penalidades e parâmetros previstos no codex consumerista se faz necessária à uniformização das reprimendas aplicáveis às infrações cometidas no âmbito das relações de consumo, independentemente de onde ocorram.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Superada essa questão, passa-se ao arbitramento da multa.

## 2.2 - Da Fixação da Pena pecuniária

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A autuação 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 da infração cometida por descumprimento ao artigo 1º da Lei Estadual n.º 14.235/2002

Ademais, a gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 1, nos termos do artigo 21, I, "a" da Resolução PGJ n.º 57/22:

I - Infrações classificadas no grupo I: a) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, CDC);

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.º 57/22.

O Representado deixou de apresentar o DRE do ano de 2022, necessário à comprovação da receita bruta auferida pela Agência n.º 1382, no exercício imediatamente anterior ao da infração,

Diante de tal ausência, permite-se que a receita bruta do fornecedor seja estimada ou arbitrada pela autoridade administrativa do Procon-MG, com base em dados disponíveis para consulta.

Infere saber, conforme comunicado realizado à imprensa, que 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>)

Ademais, o site da CNN afirmou que o Banco Itaú teria alcançado o "lucro de R\$ 30,8 bilhões em 2022, o que representa alta de 14,5% em relação ao ano anterior, e retorno recorrente sobre o patrimônio líquido (ROE) médio anualizado de 20,3%." (<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/itau-registra-alta-de-145-no-lucro-em-2022-e->

[carteira-de-credito-chega-a-r-114-tri/](#)).

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.

Desta feita, arbitro a receita bruta do Representado com base na “Receita da Intermediação Financeira” publicada no site do Itaú (fl. 14-v), no valor de R\$ 220.511.000.000,00 (duzentos e vinte bilhões, quinhentos e onze milhões de reais). Assim, considerando que o infrator possuía, no ano de 2022 (ID MPe: 985279, Página: 2), 2.786 (duas mil, setecentos e oitenta e seis) agências bancárias por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 79.149.676,95 (setenta e nove milhões, cento e quarenta e nove mil, seiscentos e setenta e seis reais e noventa e cinco centavos).

**TABELA 7**  
**Número de unidades de atendimento bancário nos cinco maiores bancos**  
**Brasil – 2021 e 2022**

Bancos	2021	2022	Variação (%)	Variação (nº)
BB – agências físicas	3.180	3.172	-0,3%	-8
BB – escritórios especializados e agências digitais	799	811	1,5%	12
Bradesco – agências físicas	2.947	2.864	-2,8%	-83
Bradesco – unidades de negócio	988	897	-9,2%	-91
Caixa – agências físicas	3.372	3.372	-	-
<b>Itaú Unibanco – agências físicas</b>	<b>3.026</b>	<b>2.786</b>	<b>-7,9%</b>	<b>-240</b>

<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2023/desempenhoDosBancos2023.pdf>

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 6.595.806,41 (seis milhões, quinhentos e noventa e cinco mil, oitocentos e seis reais e quarenta e um 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\$ 70.958,06 (setenta mil, novecentos e cinquenta e oito reais e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes referentes à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29, §1º, II e III, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 35.479,03 (trinta e cinco mil,

quatrocentos e setenta e nove reais e três centavos).

f) Reconheço uma circunstância agravante prevista 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\$ 41.392,20 (quarenta e um mil, trezentos e noventa e dois reais e vinte centavos), eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo.

Desse modo, fixo a multa definitiva no valor de **R\$ 41.392,20 (quarenta e um mil, trezentos e noventa e dois reais e vinte centavos)**

ISSO POSTO, **determino:**

**1)** a intimação do Representado (na forma indicada à peça de ID MPe: 1226435, Página: 5 dos autos) para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 37.252,98 (trinta e sete mil, duzentos e cinquenta e dois reais e noventa e oito centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

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

**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, 29 de junho de 2024.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

**MANIFESTO DE ASSINATURA**



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em  
31/07/2024, às 12:36

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:**

**24 1F8-DD9D1-3574D-3F8AF**

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou  
acesse

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

