

Processo Administrativo nº 0024.21.008976-9

Representado: Itaú Unibanco S/A - Agência nº 3038

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3038 do Itaú Unibanco S/A, situada na Rua Tupis, n.º 280, bairro de Centro, CEP 30.190-060, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701190/1711-70, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 27 de maio de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

O fornecedor não mantém placa com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (lei 8078/1990), disponível para consulta.

O Agência 3038 do Itaú Unibanco foi notificado através de sua Gerência Operacional no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Em resposta às autuações, o Representado alegou o seguinte: não existir qualquer irregularidade na conduta autuada; que a agência mantém afixados cartazes, em locais de fácil visualização, a respeito da informação prescrita no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.788/03, bem como na legislação consumerista. Requereu o prazo de 15 dias para apresentação de sua documentação fiscal (fl. 16/16-v).

Colacionou à manifestação de fl. 30/31 cópia de cartaz sobre a existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta no interior da agência; nesse sentido reiterou adotar as medidas necessárias ao cumprimento da Legislação supracitada.

Anexou à defesa cópia do auto de fiscalização 101.21 (fls. 22/28 e 42/54) e dos atos constitutivos da empresa (fl. 56/57).

O Representado foi notificado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujo cumprimento dos termos propostos beneficiaria os usuários e consumidores, em geral, e ainda encerraria o presente procedimento com o alcance do fim social buscado.

Em resposta ao Ofício nº 8737/2021/Finanças reiterou os argumentos outrora

apresentados, negando a necessidade de assinatura de TAC e TA (fls. 74/75).

Foram anexadas às Alegações Finais: instrumento procuratório e cópia de dos atos constitutivos da empresa.

Apresentou Relatório Econômico da agência autuada, referente aos meses de janeiro a maio e dezembro de 2021 (fl. 130). Insta salientar, que além de incompleto, o documento não possui a assinatura do responsável contábil, pelo que carece de legitimidade.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Assim, segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 101.21**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/2019.

A autuação do **item 6.12** do Formulário de Fiscalização n.º 12 ocorreu por infração ao “dever de informação”, que no presente caso visa promover a “facilitação da defesa dos direitos consumeristas”, ambos estatuídos pela Lei nº 8.078/90 no rol dos “Direitos Básicos do Consumidor” (artigos 6º e 7º do CDC).

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.

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.

Vale salientar que 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 **proibidade**, 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.

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 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;

(...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

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 (destaque-se)**, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Inspirado nos deveres acima, a Lei Federal nº Lei Estadual 14.788/03 trouxe as seguintes disposições:

"Art. 1º - Os estabelecimentos comerciais situados no Estado manterão exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.

§ 1º - Para os efeitos desta Lei, considera-se estabelecimento comercial aquele que desenvolva atividade de distribuição ou comercialização de produto ou prestação de serviços.

§ 2º - O exemplar a que se refere o "caput" poderá ser solicitado pelo cliente ao funcionário encarregado do atendimento.

Art. 2º - É obrigatória, nos estabelecimentos a que se refere o § 1º do art. 1º, a afixação de placa junto ao caixa, em local visível e de fácil leitura, com os seguintes dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.". (grifou-se)

Vale dizer que, ainda que as obrigações acima tenham sido talhadas na referida Lei Estadual, as mesmas encontram suas raízes existenciais no *codex* consumerista. Parte-se da premissa de que é o *codex* consumerista que irradia sua luz aos demais ordenamentos jurídicos de cunho consumerista, e não o contrário.

Desta feita, declaro a **subsistência** da infração correspondente ao Item 6.12 do Auto de Infração nº 101.21.

2.1. Das Penalidades impostas na Lei nº 8.078/90

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

- I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;
- II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;
- III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Visto isso, não obstante as previsões acima, **tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8.078/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs - referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do 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.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto nº 2.181/97, **“mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.”**

Conforme dito acima, sendo os demais microssistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contraria-los. Quaisquer normas contrárias às disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

No tocante ao valor da multa, limitada pela Lei Estadual 14.788/03 ao correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicável ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

Desta feita, penalidades serão fixadas segundo a verificação dos 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”**.

Assim, foi autorizado às autoridades administrativas do SNPDC promoverem a fixação das multas, segundo os critérios previstos no CDC, na escala que vai de duzentas a três milhões de vezes o valor da URFs.

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.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

Logo, declarada a **subsistência da infração correspondente ao Item 6.12** do Formulário de Fiscalização nº 12, bem como tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se a sua mensuração.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas dos arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual n.º 14.788/03, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), 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 nº 14/19.

Sendo assim, diante da ausência das informações solicitadas ao Banco Representado (que se limitara a apresentação de documentação inconsistente), arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões seiscentos e onze milhões de reais) - Documento acostado às fls. 61/61-v. Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.041 (três mil e quarenta e uma) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 24.645.938,32 (vinte e quatro milhões seiscentos e quarenta e cinco mil novecentos e trinta e oito reais e trinta e dois centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Itaú Unibanco S/A está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site <https://static.poder360.com.br/2020/02/resultado.itaú.4.t.2019.pdf>, que o Banco Itaú Unibanco S/A atingiu em 2019 um lucro líquido de R\$ 28.363 bilhões, crescimento de 10,2%, em relação ao mesmo período de 2018.

Consta ainda que o Resultado Operacional do ITAÚ, no ano de 2019, atingiu a quantia de R\$ 29.371.607.000,00. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

“Em 2020, o Itaú somou R\$ 29,9 bilhões em provisões, aumento de 52,1% em relação ao observado em 2019. No 4º trimestre, essas reservas atingiram R\$ 5,6 bilhões, queda de 8,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, com a renegociação de contratos e a concessão de descontos e períodos de isenção. O custo do crédito total ficou em R\$ 30,2 bilhões no ano, aumento de 66,4% em comparação com 2019” (<https://www.poder360.com.br/economia/lucro-do-itaui-cai-35-em-2020/>).

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 Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Portanto, trata-se de fornecedora que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como **Grande Porte** na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 3.387.345,17 (três milhões trezentos e oitenta e sete milhões trezentos e quarenta e cinco reais e dezessete centavos), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 38.873,45 (trinta e oito mil oitocentos e setenta e três reais e quarenta e cinco centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 19.436,73 (dezenove mil quatrocentos e trinta e seis reais e setenta e três centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R\$ 22.676,18 (vinte e dois mil seiscentos e setenta e seis reais e dezenove centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 22.676,18 (vinte e dois mil seiscentos e setenta e seis reais e dezenove centavos)**.

ISTO POSTO, **determino**:


1) A intimação do Representado no endereço físico indicado à fl. 2 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 (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de R\$ 20.408,56 (vinte mil quatrocentos e oito reais cinquenta e seis centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução do percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo do vencimento do boleto seja maior;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se ~~na~~ forma legal.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 12 de maio de 2022.

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Maio de 2022			
Infrator	Itaú Unibanco S/A - Agência n° 3038		
Processo	PA 0024.21.008976-9		
Motivo	Auto de Infração n° 101.21		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 40.648.142,05
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.387.345,17
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 38.873,45
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 19.436,73
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 58.310,18
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2022			241,23%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2022			3,6310
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 726,20
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.893.043,79
Multa base			R\$ 38.873,45
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 19.436,73
Acréscimo de 1/4 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 22.676,18
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ n°14/19)			R\$ 20.408,56

