

Processo Administrativo nº 52.16.0024.0051002/2023-89
Representado: Banco Itaú Unibanco S/A - Agência nº 8696

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 - DO RELATÓRIO

A Agência nº 8696 do Banco Itaú Unibanco S.A., situada na Rua Marília de Dirceu, nº 116, Bairro de Lourdes, CEP 30170-090, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 60.701.190/4237-57, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 28/11/2023, 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 descritas as seguintes irregularidades:

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 N° 3.919/2010, Art. 2º, Art. 15, I 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 o cartaz disponibilizado, no interior da agência, trazia apenas um QR CODE para 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 n° 3.919/2010 - Item 2.2 (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 3º e Art. 15, II 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 o cartaz disponibilizado, no interior da agência, trazia apenas um QR CODE para acesso do cliente.

3. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I, II, III, IV, para pessoas naturais - Itens 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 6º C/C Art. 15, III; Carta Circular Bacen N° 3.594/2013, Art. 3º 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 o cartaz

disponibilizado, no interior da agência, trazia 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. 6°, III e IV, ART. 7°, Art. 31 e Art. 39, VIII);

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

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. 6°, III e IV, Art. 7°, ART. 31 e ART. 39, VIII);

A agência bancária foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2022.

Solicitação de cópia integral do Auto de Fiscalização Eletrônica n° 23.04668 e documentos anexos (peças de ID MPe: 687619, Página: 1 a ID MPe: 704739, Página: 1).

Apresentada defesa administrativa e documentos anexos aos autos (ID MPe: 704739, Páginas 02/04 e ID MPe: 704739, Páginas 05/51), na qual o Representado sustenta a ausência de quaisquer irregularidades em sua conduta e a insubsistência do auto de infração.


Aduz que a agência n° 8696 operaria de acordo com as Resoluções CMN n° 3.919/2010 e n° 4.196/2013 e com a Carta Circular BACEN n° 3.594/2013, na medida que disponibiliza as informações relativas aos pacotes e tarifas praticadas pela instituição financeira, através da disponibilização de QR Code para consulta. Pugnou, nesse sentido, pela declaração de a insubsistência do Auto de Fiscalização Eletrônica n° 23.04668.

Requeru, ao final, concessão de prazo suplementar para a apresentação da documentação indicada no auto de infração, bem como que as futuras intimações sejam encaminhadas ao seguinte endereço: Protocolo Itaú Unibanco e empresas do Conglomerado, situado na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 - Torre Walter Moreira Sales - 1° SS - CEP 04344-902 - São Paulo - SP (Estação Conceição do Metrô).

Petição complementar juntada à peça de ID MPe: 704739, Página: 5, seguida pela documentação de ID MPe: 718235, Páginas 05 a 44.

Documento denominado "Relatório Econômico", conforme imagem abaixo colacionada, acostado à peça de ID MPe: 718235, Página: 44:


ID MPe: 718235, Página: 44

Itaú Unibanco SA.
Pça. Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100
Torre Olavo Setúbal 04344-902 - São Paulo 

RELATÓRIO ECONÔMICO

Para fins de atendimento de processos administrativos junto ao PROCON, segue informação referente ao RELATÓRIO ECONÔMICO – Faturamento Bruto da Agência 08696-BH LOURDES para os períodos de janeiro a dezembro de 2022.

jan.22	fev.22	mar.22	abr.22	mai.22	jun.22
R\$ 639.892,79	R\$ 606.149,95	R\$ 789.898,41	R\$ 707.135,26	R\$ 713.721,42	R\$ 679.477,84
jul.22	ago.22	set.22	out.22	nov.22	dez.22
R\$ 735.474,47	R\$ 805.081,44	R\$ 727.871,92	R\$ 779.718,29	R\$ 790.798,09	R\$ 882.609,18


SCDC | Gerência de Controle do Fechamento Contábil

Determinou-se a notificação do Representado para se se manifestar acerca de eventual interesse na assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) - minutas acostadas às fls. 56/58. Oportunizou-se ainda, para o caso de

não aceite das propostas, prazo sucessivo de 10 dias úteis para apresentação alegações finais (ID MPe: 860032, Página: 1 e IDMPe: 971607).

Requerimento de disponibilização de cópia integral dos autos, atravessado à peça de ID MPe: 1163467, Página: 1.

Documentos juntados ao requerimento (ID MPe: 1163467, Páginas 02 a 39).

Certificada à peça de IDMPe: 1408530 a concessão de vista integral dos autos e ausência de resposta do Representado ao ofício nº 1648/2024, entregue no endereço da agência autuada e recepcionado no dia 14/05/2024

Aos 16/07/2024 aportaram, de forma extemporânea (o prazo havia se encerrado no dia 13/06/2024), as alegações finais do Representado.

Em suas considerações finais – ressalte-se, extemporâneas –, a agência infratora alegou que o Procon-MG teria adentrado em matérias pertencentes à competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, defendendo que o auto de fiscalização deveria ser considerado nulo.

Arguiu que o Procon-MG seria “incompetente” para estabelecer a forma de cumprimento de nomas expedidas pelo Banco Central do Brasil; ou seja, para avaliar a forma adequada de cumprimento aos arts. 2º, 3º, 6º e 15, I, II, III, V e parágrafo único, da Resolução CMN n. 3.919/2010; art. 2º e 3º, da Resolução CMN n. 4.196/2013 e art. 3º da Carta Circular Bacen n. 3.594/2013, todos sob a ótica da Lei n. 8.078/1990.

Vale trazer, aqui, trecho da defesa apresentada:

“(I) Inexistência de prática abusiva ou ilegal na forma de disponibilização das informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais jurídicas e respectivas tarifas: O Itaú demonstrou que ao questionar a forma de atendimento dos dispositivos previstos nas Resoluções CMN 3.919/2010 e 4.196/2013 e na Carta Circular Bacen 3.594/2013 – sem prejuízo à já demonstrada incompetência do r. órgão para impor forma específica para o correto atendimento de norma expedida pelo Bacen – o entendimento desse r. Órgão está na contramão de outros preceitos que devem ser analisados conjuntamente, tais como a sustentabilidade e as novas tecnologias utilizadas para as contratações e prestações de serviços, pois não há dúvida de que a agência autuada divulga em suas dependências as informações necessárias e discriminadas nas normas editadas pelo Bacen por meio de QR CODE’S [fato devidamente constatado pelo fiscal no momento da lavratura do auto de infração 23.04668].”

Assim, o Representado tenta justificar que a questão estaria na forma de disponibilização de tais informações; defende que estariam contidas no QR CODE anexados em vários locais da agência, conforme imagem abaixo colacionada:



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

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

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

“Sobre a forma que o Fornecedor disponibiliza as informações, merece destaque o fato de que o Itaú conta com mais de 2.334 agências em todo o país, logo, é evidente que a afixação de tabelas por meio de impressos – que têm de ser substituídos com frequência, tanto para fins de conservação, quanto para atualização – resultam em impacto ambiental expressivo, especialmente porque para ter um tamanho de fácil visibilidade, era necessário afixar um cartaz de tamanho significativo em

cada uma das agências.

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

“Tais argumentos não significam que em uma valoração entre a preservação ambiental e os direitos dos consumidores, estes estariam em segundo plano, mas sim, que há uma forma adequada e efetiva para assegurar ambas as garantias de forma satisfatória.

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

Em outro tópico, asseverou que a agência apresentaria três opções de disponibilização das informações aos clientes: (i) QR CODE: ao apontar o celular para o código, o cliente será direcionado para tarifário PF e PJ no site Itaú; (ii) CEI: no caixa eletrônico o cliente pode consultar o tarifário através da rota: Tela Inicial> Outras opções> Tarifas PF| Tarifas PJ; (iii) caso o cliente deseje, as tabelas podem ser impressas a fim de que o cliente leve o material para casa. Acrescentou que as tabelas de tarifas também podem ser consultadas nos respectivos sítios eletrônicos na internet.

Pugnou pela nulidade do presente processo administrativo e pelo seu subsequente arquivamento.

Subsidiariamente, requereu que a aplicação de eventual penalidade fosse arbitrada em valor proporcional e razoável, “especialmente com a pena base para o valor mínimo previsto no parágrafo único do art. 57 do CDC, bem como a realização de dosimetria devidamente motivada, considerando os critérios previstos nos arts. 24, 25, 26, 27 e 28 do Decreto Lei 2.181/1997.”

É o necessário relatório.

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 57/2022 (substitutiva da Resolução PGJ 14/2019, revogada), e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

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

Em sede de “Preliminar”, o Representado alega que o *Parquet* não possuiria

atribuição para fiscalizar o cumprimento das normas instituídas pelo Banco Central do Brasil, pelo que o auto de infração deveria ser julgado insubsistente.

Contudo, quando a inobservância de tais regras comprometam ou ameacem a qualidade da prestação dos serviços disponibilizados ao consumidor, ou firam o dever de informação devido aos usuários do sistema bancário, a atuação do Procon-MG é legitimada.

Ademais, os órgãos de execução do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, enquanto oficiante na estrutura do Procon-MG, fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A propósito, durante o julgamento da Arguição de Inconstitucionalidade n.º 1.0000.20.456730-9/003 restou decidido que “A atuação administrativa do Ministério Público em matéria consumerista, incluindo a possibilidade de aplicação de multa, está em conformidade com as atribuições conferidas ao *Parquet* pela Constituição Federal.”

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

2.2 DO MÉRITO

Relativamente às infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7 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 nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da

transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in “Código de Defesa do Consumidor Anotado”, Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a

transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

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

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

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

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade.

A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o

Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando à agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Não obstante seja claro o dever de informação imposto aos fornecedores de bens e prestadores de serviços, o Representado tenta justificar a ausência das tabelas informativas indicadas nos 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.

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

Contudo, no caso específico, a utilização da tecnologia empregada pelo Representado não constitui um avanço, mas uma forma de dificultar e por vezes impedir o acesso à informação. Na realidade a disponibilização exclusiva de um QR CODE constitui uma barreira, vez exigir uma ferramenta do usuário para o acesso à informação.

Ademais, o consumidor somente saberá exatamente do que se trata o QR CODE ao acessar seu dispositivo móvel.

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

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

Vale ainda recordar que, em se tratando de um ambiente bancário, o uso de aparelho celular é expressamente proibido. Desta feita, a divulgação de QR CODE no interior da agência estimularia o uso de celulares, algo que a instituição financeira deveria cuidar para não ocorrer.

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

Art. 3º Fica proibida a utilização de telefone celular ou equipamento similar nas dependências das agências bancárias e instituições financeiras localizadas no Município.
Parágrafo Único - As agências bancárias e as instituições financeiras localizadas no Município afixarão, em pontos de ampla visibilidade, aviso que indique a proibição prevista no caput deste artigo e que mencione o número desta Lei.
Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o infrator a multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Assim, não há dúvida que o emprego da tecnologia adota 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 levar o material para casa.

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE** as infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7 do Auto de Infração 24.05615, eis que configurada a ofensa ao dever de informação.

3- DA MULTA PECUNIÁRIA

Conforme posicionado pela Junta Recursal do Procon-MG, no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor encontra-se 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.”**

Desta feita, considerando que os microsistemas jurídicos relacionados à defesa do consumidor são iluminados pelos princípios e normas do *codex* consumerista, as disposições traçadas pelas demais esferas legislativas e entes reguladores não podem ameaçar o cumprimento das normas emanadas pela matriz legislativa. O contrário, geraria um cenário de insegurança jurídica, propulsora de conflitos sociais.

É sabido que as penalidades de cunho pecuniário aplicadas pelos órgãos e entes integrantes do SNPDC devem seguir 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 a cada agente oficiante nas diversas esferas 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. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

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 gradação**, serão considerados:

I - as **circunstâncias atenuantes e agravantes**;

II - os **antecedentes do infrator**, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se **circunstâncias atenuantes**:

I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;

II - ser o infrator primário;

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- IV - a confissão do infrator; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
 V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
 VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 26. Consideram-se circunstâncias agravantes:

- I - ser o infrator reincidente;
 II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
 III - trazer a prática infrativa 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, interditadas ou não;
 VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
 IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- I - a **gravidade da prática infrativa**;
 II - a **extensão do dano causado aos consumidores**;
 III - a **vantagem auferida com o ato infrativo**;
 IV - a **condição econômica do infrator**; e
 V - a **proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção**. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados

novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Finalizada esta breve exposição sobre o tema, passa-se ao estudo e gradação da multa aplicável ao conjunto das infrações autuadas.

3.1 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 2º, Art. 3º, Art. 6º C/C Art. 15, III, Art. 15, II, V, VI e Parágrafo único; Art. 3º da Carta Circular Bacen Nº 3.594/2013; Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/1990 e Art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97.

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 gradação 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, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Contudo, o Faturamento declarado pelo Representado à peça de ID MPe: 718235, Página: 44, segundo o qual a instituição financeira teria somado um Faturamento Bruto de R\$ 8.834.045,05 (oito milhões, oitocentos e trinta e quatro mil, quarenta e cinco reais e cinco centavos), não condiz com porte econômico da instituição financeira.

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/itaubank-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.

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 2022.

Desta feita, considerando que o Banco Itaú Unibanco auferida no ano de 2022 uma Receita da Intermediação Financeira de R\$ 154.613.000.000,00 (cento e cinquenta e quatro bilhões, seiscentos e treze 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\$ 55.496.410,62 (cinquenta e cinco milhões, quatrocentos e noventa e seis mil, quatrocentos e dez reais e sessenta e dois centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 4.624.700,89 (quatro milhões, seiscentos e vinte e quatro mil, setecentos reais e oitenta 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\$ 51.247,01 (cinquenta e um mil, duzentos e quarenta e sete reais e um centavo), 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 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 25.623,50 (vinte e cinco mil, seiscentos e vinte e três

reais e cinquenta 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\$ 29.894,09 (vinte e nove mil, oitocentos e noventa e quatro reais e nove centavos), eis que tendo o infrator tomado conhecimento do ato lesivo, deixou de adotar providências para evitar ou mitigar suas consequências;

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 39.858,78 (trinta e nove mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e setenta e oito centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 39.858,78 (trinta e nove mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e setenta e oito centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) Intime-se à Representada, através de seus procuradores (escritório situado em Curitiba/PR, na Rua Mariano Torres, 729, 11º andar, Centro, CEP 80060-120), para que no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 27.901,15 (vinte e sete mil, novecentos e um reais e quinze centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 35.872,91 (trinta e cinco mil, oitocentos e setenta e dois reais e noventa e um 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, 18 de novembro 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
06/12/2024, às 16:22

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

9 73 10 - A7190 - 5E9 F9 - A6 5B3

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

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

