

São Paulo, 01 de julho de 2026

Ao
METRÓPOLES MÍDIA E COMUNICAÇÃO S/A
Setor SCN, Quadra 4, Bloco B, Asa Norte
Brasília - DF
CEP 70714-900

Att. Sra. Lilian Tahan
Sr. Otto Valle
Sra. Márcia Delgado

Assunto: Notificação extrajudicial sobre cobertura jornalística envolvendo o Itaú

ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A (ITAÚ UNIBANCO), inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.872.504/0001-23, com sede na Praça Alfredo Egidio de Souza Aranha, 100, Parque Jabaquara, São Paulo – SP, por seus advogados que abaixo subscrevem, vem a Vossa Senhoria apresentar a presente **NOTIFICAÇÃO** com o intuito de requerer, em caráter de **URGÊNCIA**, o que ora se segue.

I. RAZÃO DA NOTIFICAÇÃO

Ao longo de um século de história, o ITAÚ UNIBANCO sempre prezou pela excelência e qualidade de seus serviços, bem como pelo compromisso inabalável de atender seus clientes com seriedade, correção, transparência e estrita observância da lei.

Justamente em razão desse compromisso, que centraliza os clientes em todas as suas condutas e decisões, que o ITAÚ UNIBANCO firmou, em dezembro/2025, Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público de Minas Gerais e com o Instituto de Defesa do Consumidor, no âmbito da ação civil pública nº 5085307-63.2016.8.13.0024, com o objetivo de resolver histórico de reclamações de clientes que não se recordavam de terem contratado seguros ou que não tinham evidências da

contratação ou que tiveram dificuldades para o cancelamento do produto. Por meio desse acordo, o ITAÚ UNIBANCO comprometeu-se a fazer divulgações periódicas na mídia e na rede social, convocando os consumidores.

Ocorre que, após a última convocação realizada pelo ITAÚ UNIBANCO, em 24 e 25 de maio, V. Sas. e colonistas do veículo passaram a disseminar de forma sistemática notícias a respeito desse acordo, trazendo informações absolutamente desvirtuadas, erradas e exageradas, o que vem causando desinformação e desconfiança por parte dos consumidores, além de prejudicar a imagem do ITAÚ UNIBANCO. Foram veiculadas, desde o dia 25/5, 20 matérias no portal Metrôpoles, além de mais de 50 publicações sobre o mesmo assunto em perfis do Metrôpoles em redes sociais.

É importante deixar claro que o ITAÚ UNIBANCO reconhece a relevância constitucional da liberdade de imprensa, da crítica jornalística e do acompanhamento público de litígios de interesse coletivo. Esta notificação, portanto, não tem por finalidade impedir cobertura jornalística, restringir opiniões ou de qualquer forma limitar o debate público.

O que se busca, além do direito de resposta, é a correção das informações falsas ou inexatas, dada a sua gravidade, associadas a projeções financeiras especulativas e a imputações de dolo, ocultação deliberada, artimanha e ludibriação, sem suporte proporcional nos documentos do processo ou no acordo celebrado. De forma exemplificativa, e não exaustiva, seguem os conteúdos que devem ser imediatamente retificados de forma a cessar os prejuízos que estão sendo causados ao ITAÚ UNIBANCO.

I.1. Da falsa afirmação de “admissão”, “confissão” ou “reconhecimento” de culpa ou responsabilidade pelo ITAÚ UNIBANCO

Diversas publicações veiculadas por este veículo afirmaram, em títulos, subtítulos, chamadas e no próprio corpo das matérias, que o ITAÚ UNIBANCO teria “admitido”, “confessado” ou “reconhecido” a prática de cobranças indevidas por serviços não contratados ao longo de 14 anos¹.

¹ Alguns exemplos: Matérias veiculadas em 25/5/2026 com os seguintes títulos: “Itaú admite cobrança indevida em cartões de clientes ao longo de 14 anos” e “Itaú faz exigências inusitadas a clientes para devolver dinheiro de cobranças irregulares”, nas quais constam, respectivamente, as seguintes frases:

Tais assertivas são diametralmente opostas ao que consta nos autos (públicos) do processo, mais especificamente no Termo de Ajustamento de Conduta, que contém cláusula expressa no sentido de que sua celebração não implica reconhecimento de culpa, responsabilidade ou veracidade das alegações deduzidas no litígio, não podendo, sob qualquer perspectiva jurídica, ser interpretado como confissão ou admissão de irregularidade.

No mesmo sentido, a própria comunicação institucional encaminhada a este veículo pelo ITAÚ UNIBANCO no dia 25/5, quando veiculada a primeira matéria, foi clara ao consignar que a celebração do acordo representou mera solução consensual de controvérsia pretérita, sem qualquer reconhecimento de culpa ou responsabilidade.

Não obstante a clareza dessas premissas, o veículo persistiu em estruturar sua cobertura a partir da premissa incorreta de “admissão” ou “confissão”, valendo-se dessa narrativa para sustentar novas publicações, chamadas correlatas e interligações editoriais entre matérias.

Trata-se de erro factual grave, na medida em que, sob o ponto de vista jurídico, acordo judicial ou extrajudicial — especialmente quando acompanhado de cláusula expressa de não reconhecimento — não se confunde com confissão, reconhecimento de responsabilidade ou anuência à narrativa acusatória. Não há no acordo qualquer possibilidade de se entender que o banco reconheceu práticas abusivas ou lesivas ao consumidor.

A reiterada utilização dessa premissa altera substancialmente a percepção pública dos fatos, induzindo o leitor a concluir pela existência de reconhecimento de irregularidades, e imputando ao ITAÚ UNIBANCO conduta que ele expressamente nunca admitiu.

"O Banco Itaú admitiu cobrança indevida de seguros, feita em cartões de crédito de clientes, nos últimos 14 anos."

"o banco admite a culpa, mas quem terá que demonstrar que não foi responsável pela cobrança é o titular do cartão."

I.2. Das projeções bilionárias especulativas e sem base na realidade apurada.

É especialmente grave a divulgação de projeções segundo as quais o ITAÚ UNIBANCO teria “levado” R\$ 16 bilhões ou R\$ 33,6 bilhões, a partir de hipóteses construídas unilateralmente pela coluna².

Tais valores não constam do acordo, não foram apurados, auditados, homologados ou reconhecidos, tampouco decorrem de qualquer liquidação individualizada. Resultam de meras simulações aritméticas, baseadas em premissas não comprovadas — como número presumido de clientes, valores médios hipotéticos e percentuais arbitrários de supostos atingidos.

A forma de apresentação dessas projeções, associada a expressões como “tirou”, “levou” e “valores arrecadados”, transcende o campo opinativo e induz o leitor à falsa percepção de fato apurado. Tal construção é juridicamente grave e danosa, pois sugere, sem qualquer lastro documental, a apropriação de valores bilionários pela maior instituição financeira do país, afetando diretamente a confiança do público, de clientes e do mercado.

Na ação em que o TAC foi firmado, o Ministério Público apresentou uma lista de 31.024 reclamações, reunidas a partir de informações de entidades de defesa do consumidor em todo território nacional (SINDEC, Reclame Aqui, Procon). Essa lista é a única referência hoje existente de clientes possivelmente afetados por tais contratações impugnadas. Inclusive porque apenas uma pequena parte dos clientes do banco não reconhece a contratação do seguro.

Os valores potencialmente pagos por esses 31.024 supostos clientes, antes do acréscimo de qualquer correção, montam a pouco menos de R\$ 4 milhões. Mesmo com os acréscimos de atualização monetária, estima-se que os montantes necessários para ressarcir os clientes dificilmente ultrapassem a cifra de R\$ 11 milhões (estimativa refletida no próprio TAC, em sua cláusula 16). A realidade é que somente uma pequena parte dos clientes não reconhece a contratação do seguro.

² Exemplo a matéria veiculada em 30/5/2026, com o título “Se o Itaú tirou R\$ 1 de cada correntista, levou R\$ 16 bilhões em 14 anos” e com os seguintes trechos:

"se tivesse tirado R\$ 1 de cada um deles no período, teria levado R\$ 16 bilhões."

"o valor arrecadado pelo Itaú no período chega a 33,6 bilhões."

Diante do supracitado cenário objetivo, a divulgação de informações financeiras especulativas, em tom acusatório e com aparência de apuração, envolvendo instituição de relevância sistêmica, extrapola o âmbito do debate jornalístico legítimo, podendo ensejar medidas nas esferas civil, regulatória e, inclusive, penal.

I.3. Da extrapolação indevida quanto ao número de clientes atingidos.

As publicações fazem referência a “centenas de milhares de clientes” e, em outros momentos, utilizam, de forma claramente exagerada e sem fundamento algum, a base total – e atual - de clientes do ITAÚ UNIBANCO como parâmetro para projeções de impacto dos alegados eventos ocorridos no passado.

Essas afirmações não encontram respaldo proporcional nos documentos judiciais invocados, que tratam de reclamações, amostras e dados delimitados ao objeto do processo, sem qualquer conclusão de que tal universo de clientes tenha sido efetivamente lesado. Ademais, como ressaltado no tópico acima, a única referência extraída dos autos é a base de 31.024 reclamações, reunida a partir de informações de entidades de defesa do consumidor em todo território nacional (SINDEC, Reclame Aqui, Procon).

Ao utilizar bases institucionais genéricas — inclusive referências à totalidade de clientes — para projetar danos, o veículo amplia artificialmente e de forma substancial e relevante a escala do caso, atribuindo-lhe dimensão incompatível com aquela efetivamente demonstrada nos autos.

I.4. Das imputações sem lastro de dolo, ocultação deliberada e conduta fraudulenta.

Outro ponto crítico é o uso reiterado de expressões como “ludibriar clientes”, “artimanhas”, “esconder cobranças”, “estratégia para esconder” e similares. Tais termos, quando dirigidos a instituição financeira, extrapolam a adjetivação opinativa e passam a sugerir, perante o público, condutas deliberadamente fraudulentas, ocultação consciente e obtenção intencional de vantagem indevida. Na prática, são expressões que atribuem ao ITAÚ UNIBANCO, de forma leviana, a prática de crimes.

O processo judicial discutiu práticas de cobrança e obrigações, mas não autoriza a construção de narrativa de fraude deliberada ou engano sistêmico sem base documental específica, atual e proporcional. Logo, é de fundamental importância a cessação de imputações de dolo, fraude ou ocultação deliberada, associadas ao acordo em questão, bem como a imediata correção das informações falsas ou sem respaldo até então divulgadas.

I.5. Da interpretação equivocada da alegação de que o “Banco Central atestou a ilegalidade” das cobranças.

A cobertura veiculada por este veículo também tem afirmado que o “Banco Central atestou ilegalidade” das cobranças objeto do acordo, acrescentando, ainda, que não teria havido punição à instituição financeira.

Essa afirmação é factualmente incorreta e juridicamente insustentável, pois não corresponde ao conteúdo dos documentos efetivamente existentes nos autos, nem ao alcance das manifestações do Banco Central do Brasil. Conforme extrai-se dos documentos citados pela própria matéria, não houve qualquer declaração de ilegalidade concreta, específica ou individualizada das cobranças realizadas no âmbito dos cartões de crédito.

A utilização da expressão “atestou a ilegalidade”, nesses termos, desvirtua completamente o conteúdo técnico da manifestação do órgão regulador, atribuindo-lhe um alcance decisório e sancionador que ela manifestamente não possui.

Além disso, ao associar essa afirmação à suposta ausência de punição, a narrativa construída induz o leitor a concluir, de forma implícita, que teria havido uma irregularidade reconhecida pela autoridade competente, mas deliberadamente não sancionada — o que não encontra qualquer respaldo documental. Trata-se, portanto, de construção gravemente equivocada, que extrapola o conteúdo dos documentos invocados, compromete a correta compreensão do papel institucional do Banco Central e contribui para a disseminação de informação materialmente falsa ou, no mínimo, prejudicialmente incompleta, nos termos já expostos nesta notificação.

I.6. Do abuso decorrente da reiteração seriada de premissas inexatas.

A gravidade não decorre de publicação isolada, mas da reiteração seriada de matérias, em curto intervalo, que reciclam os mesmos fatos e intensificam progressivamente a narrativa negativa, sempre ancoradas na premissa incorreta de “admissão” ou “confissão”.

A cobertura, estruturada com chamadas de alto impacto, interligação entre matérias e reforço de projeções e imputações, gera efeito reputacional cumulativo, consolidando perante o público narrativa que não corresponde ao teor do acordo nem aos limites do processo.

II. DA ILEGALIDADE DAS CONDUTAS

II.1. Da infração ao Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros (FENAJ) e incidência do art. 3º da Lei nº 7.492/86, que trata de crimes cometidos contra o sistema financeiro.

As condutas adotadas pelo veículo violam frontalmente o Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros, editado pela FENAJ, que estabelece como premissa basilar da atividade jornalística o compromisso com a veracidade dos fatos e com o interesse público, em estrita observância à responsabilidade social inerente à liberdade de imprensa. Nos termos do art. 4º do referido Código, o compromisso fundamental do jornalista é com a verdade no relato dos fatos, o que impõe a obrigação de promover apuração rigorosa e divulgação correta das informações — dever que, no caso, foi manifestamente desatendido diante da veiculação de premissas factualmente incorretas, projeções especulativas e imputações desprovidas de adequado lastro documental.

Da mesma forma, restaram violados deveres éticos essenciais, como o respeito à honra, à imagem e à reputação do ITAÚ UNIBANCO (art. 6º, VIII), bem como a observância do contraditório e da ampla escuta da parte envolvida, especialmente quando alvo de acusações não comprovadas. Ao reiterar narrativas inexatas, sem a adequada verificação e sem refletir com precisão os esclarecimentos prestados pelo ITAÚ UNIBANCO, o veículo não apenas descumpre os padrões profissionais mínimos exigidos pela categoria, como também compromete o direito da coletividade à

informação correta e confiável, impondo a imediata necessidade de retificação das matérias já veiculadas.

Ademais, a gravidade das publicações não se limita ao plano reputacional, ético ou civil. O art. 3º da Lei nº 7.492/86 tipifica como crime a divulgação de informação falsa ou prejudicialmente incompleta sobre instituição financeira.

No caso, as matérias veiculadas apresentaram, com aparência de fato apurado, premissas objetivamente falsas ou gravemente incompletas, tais como:

- a atribuição de “admissão” ou “confissão” pelo ITAÚ UNIBANCO;
- a vinculação do acordo a reconhecimento de culpa;
- a divulgação de projeções bilionárias sem lastro no processo ou em apuração idônea;
- a extrapolação indevida da base de clientes; e
- a imputação de dolo, fraude ou ocultação sem suporte documental.

Tais informações são aptas a abalar a confiança de clientes, investidores e do mercado, ao sugerirem, indevidamente, que o ITAÚ UNIBANCO teria reconhecido apropriação indevida de valores ou adotado estratégia deliberada de engano.

Logo, deve ser registrado que as condutas descritas podem, em tese, ser analisadas à luz do referido dispositivo legal, especialmente diante da relevância sistêmica da instituição, da ampla divulgação e da reiteração das matérias.

A presente notificação confere a V. Sas. ciência inequívoca das inconsistências apontadas, de modo que a manutenção ou reiteração dessas afirmações será interpretada como conduta consciente e abuso do direito de informar, agravando a já existente responsabilidade nas esferas civil, administrativa, regulatória e penal.

II.2. Do direito de retratação.

Ademais, cumpre destacar que o ITAÚ UNIBANCO é titular do direito de resposta ou retificação, nos termos do art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, bem como da Lei nº 13.188/2015, que assegura à pessoa física ou jurídica ofendida por matéria divulgada em veículo de comunicação social o direito de ver publicada resposta gratuita e proporcional ao agravo.

Dessa forma, diante das imprecisões e distorções ora apontadas, resta plenamente configurado o direito do ITAÚ UNIBANCO de exigir a adequada retificação das informações veiculadas, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

A publicação da resposta deverá observar destaque equivalente ao das matérias impugnadas, inclusive quanto a chamada, localização, permanência, destaque, distribuição digital e divulgação nos canais sociais em que as publicações originais tenham sido veiculadas.

III. PEDIDOS.

Diante do exposto, o ITAÚ UNIBANCO requer que o veículo e seus colunistas adotem, no prazo de 24 horas do recebimento desta notificação, as seguintes providências:

a. Retificação das matérias já publicadas, com correção de títulos, subtítulos, chamadas, intertítulos, corpo de texto, links internos, metadados, descrições para mecanismos de busca, chamadas em redes sociais e conteúdos republicados, para remover as expressões “admitiu”, “confessou”, “reconheceu”, “admita a culpa”, “deu origem à confissão” e equivalentes, substituindo-as por formulação tecnicamente correta, como: “o Itaú celebrou acordo para encerrar litígio, sem reconhecimento de culpa ou responsabilidade”.

b. Retificação das projeções financeiras especulativas, com esclarecimento expresso de que os valores de R\$ 16 bilhões, R\$ 33,6 bilhões ou quaisquer projeções semelhantes não são valores apurados, reconhecidos, confessados, auditados, homologados ou constantes do acordo, mas meras hipóteses aritméticas elaboradas pela coluna, deixando claras as hipóteses adotadas, bem como que essas hipóteses não foram consideradas no processo e, principalmente, no acordo firmado.

c. Retificação das afirmações sobre número de clientes envolvidos, com esclarecimento de que referências a “centenas de milhares” de clientes ou à base total de clientes do banco não correspondem a universo de consumidores reconhecidamente lesados no processo, na sentença, no acórdão ou no acordo.

d. Retificação da afirmação que o Banco Central atestou a ilegalidade das cobranças objeto do acordo.

e. Cessação da republicação ou reiteração de imputa es sem lastro, especialmente aquelas que atribuam ao ITAÚ UNIBANCO dolo, fraude, ocultação deliberada, ludibriaç o, artimanha ou estratégia consciente para esconder cobranças, quando não houver suporte documental específico e direto.

f. Publicação de direito de resposta/retifica o, com destaque equivalente ao das matérias impugnadas, no mesmo ambiente editorial, com chamada própria, permanência proporcional, distribui o nos mesmos canais e replica o nos perfis sociais em que as publica es originais tenham sido divulgadas.

g. Inser o de aviso de atualiza o no topo das matérias já publicadas, informando que o conteúdo foi corrigido após manifesta o do ITAÚ UNIBANCO.

h. Absten o de novas publica es baseadas nas premissas inexatas acima identificadas, sem prejuízo da plena liberdade do veículo de cobrir fatos de interesse público de forma precisa, proporcional e documentalmente lastreada.

i. Absten o imediata de divulgar, republicar, impulsionar ou reiterar informa o falsa ou prejudicialmente incompleta sobre o ITAÚ UNIBANCO, especialmente afirma es de "admissão", "confissão", "reconhecimento de culpa", proje es bilionárias não apuradas (e que não correspondem   realidade), extrapola es sobre número de clientes atingidos e imputa es de dolo, fraude, ocultação deliberada, "artimanhas" ou "ludibriaç o" sem suporte documental específico e direto, sob pena de ado o das medidas cabíveis, inclusive comunica o às autoridades competentes para apura o de incidência do art. 3  da Lei n  7.492/86.

j. Preserva o integral de evidências, incluindo versões originais das matérias, históricos de edi o, chamadas, posts, newsletters, metadados, logs de publica o, dados de impulsionamento, relatórios de audiência, comentários editoriais internos relacionados às publica es e demais registros pertinentes, para eventual instru o de medidas judiciais, administrativas, regulatórias ou criminais.

A presente notificação é encaminhada em caráter preventivo e resolutivo, buscando a correção imediata das informações e a mitigação de danos reputacionais já em curso.

O silêncio, a recusa, a retificação insuficiente, a manutenção das chamadas impugnadas ou a reiteração das premissas ora apontadas, bem como a falta de atendimento de outros pedidos aqui mencionados, serão interpretados como ciência inequívoca da falsidade ou da prejudicial incompletude das informações divulgadas, podendo ensejar a adoção de todas as medidas judiciais, administrativas, regulatórias e criminais cabíveis, inclusive para reparação de danos, exercício de direito de resposta, tutela inibitória, preservação de provas, comunicação às autoridades competentes e apuração de responsabilidades individuais e editoriais.

O ITAÚ UNIBANCO reserva-se, ainda, o direito de adotar medidas específicas contra novas publicações, republicações, impulsionamentos, chamadas, posts, newsletters, vídeos, conteúdos de redes sociais ou quaisquer outros materiais que reiterem, direta ou indiretamente, as premissas inexatas ora impugnadas.

ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A