

MINUTA
TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

O **PROCON-MG**, através do(a) Promotor(a) de Justiça de Defesa do Consumidor **Dr. Glauber S. Tatagiba do Carmo**, em exercício no Procon-MG, e o **Banco Santander Brasil S.A.**, inscrito no CNPJ sob o número 90.400.888/0001-42, com endereço na Av. Presidente Juscelino Kubitschek n.ºs 2.041/2.235, Bl. "A", São Paulo/SP, neste ato representado por **Dr. Marcos Von Glehn Herkenhoff**, inscrito na OAB/DF sob o n.º 28.432, nos termos que autorizam o artigo 129, III, da Constituição Federal, os artigos 81 e 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o artigo 6º do Decreto Federal nº 2.181/97, o §6º do art. 5º da Lei Federal nº 7.347/85, e artigo 14 da Resolução PGJ nº 14/2019.

RESOLVEM celebrar nos autos dos **Processos Administrativos abaixo indicados**, o presente **AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, mediante os seguintes termos:

1. PA 0024.22.012997-7 (auto de infração 871.22)
2. PA 0024.21.017746-5 (auto de infração 603.21)
3. PA 0024.21.016918-1 (auto de infração 481.21)
4. PA 0024.22.004963-9 (auto de infração 285.22)
5. PA 0024.22.004969-6 (auto de infração 288.22)
6. PA 0024.22.004979-5 (auto de infração 280.22)
7. PA 0024.21.010482-4 (auto de infração 273.21)
8. PA 0024.22.015483-5 (auto de infração 908.22)
9. PA 0024.22.015312-6 (auto de infração 975.22)
10. PA 0024.22.014490-1 (auto de infração 986.22)
11. PA 0024.22.015004-9 (auto de infração 782.22)
12. PA 0024.22.015314-2 (auto de infração 905.22)
13. PA 0024.22.005000-9 (auto de infração 223.22)
14. PA 0024.22.004966-2 (auto de infração 286.22)
15. PA 0024.22.004988-6 (auto de infração 279.22)
16. PA 0024.21.010705-8 (auto de infração 168.21)
17. PA 0024.21.005214-8 (auto de infração 013.21)
18. PA 0024.22.013000-9 (auto de infração 629.22)
19. PA 0024.21.015745-9 (auto de infração 213.22)

CLÁUSULA PRIMEIRA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar ao cliente senha de atendimento, na qual conste o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila de atendimento, nos termos do art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA SEGUNDA

Compromete-se o fornecedor a atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa ou da

chegada junto ao equipamento de auto atendimento, nos termos do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97;

CLÁUSULA TERCEIRA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar assento prioritário à pessoa idosa, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo-lhe o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis, nos termos do art. 71. §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA QUARTA

Compromete-se o fornecedor a dispor de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, instalando equipamentos que assegurem, eficazmente, o sigilo das operações financeiras realizadas pelos consumidores, dos demais usuários bancários e/ou transeuntes, por meio de bloqueio visual, de modo a garantir-lhes maior privacidade e segurança, nos termos do arts. 1º e 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º, *caput* e art. 39, VIII, todos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

CLÁUSULA QUINTA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar divisórias, biombos ou similares, nos caixas de atendimento ao público, nos termos do art. 2º, da VII da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA SEXTA

Compromete-se o fornecedor a indicar, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, nos termos do art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA SÉTIMA

Compromete-se o fornecedor a manter, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078/90, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta", nos termos do art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

CLÁUSULA OITAVA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, nos termos do art. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal

nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA NONA

Compromete-se o fornecedor a manter à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 3.694/09; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato visível ao público, tabela contendo as relações dos benefícios e/ou recompensas vinculadas ao cartão de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição, agrupado em dois quadros, sendo um quadro proprietário por esquema de pagamento (bandeira), e o outro quadro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira nos termos do art. 11, II c/c art. 15, IV da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato visível ao público, tabela de 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 a Resolução CMN nº 3.919/10; art. 3º c/c art. 15, II da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar tabela dos serviços prioritários da instituição, em local e formato visível ao público, nos termos do art. 3º c/c art. 15, II da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato visível ao público, tabela de serviços prioritários I, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos do art. 6º c/c art. 15, III da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato

visível ao público, tabela de serviços prioritários II, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos do art. 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13, art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato visível ao público, tabela de serviços prioritários III, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos do art. 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13, art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA

Compromete-se o fornecedor a disponibilizar, em suas dependências em local e formato visível ao público, tabela de serviços prioritários IV, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos do art. 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13, art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97;

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- Dever de informação – riscos de contaminação (Covid-19)

Compromete-se o fornecedor a higienizar constantemente os caixas eletrônicos, teclados, principalmente teclas e local para aposição da digital, além de equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e a informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação, nos termos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, I, art. 8º, caput e § 2º, art. 39, VIII, art. 8º, VIII, PU, I, II e IV da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20;

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA

Compromete-se o fornecedor a cumprir o disposto nas cláusulas quarta e quinta no prazo de 180 dias, a contar da assinatura deste TAC. Quanto às demais cláusulas anteriores, compromete-se o fornecedor a cumpri-las no prazo de 90 dias, a contar da assinatura deste TAC. Durante esses prazos, ficarão suspensas as fiscalizações realizadas pelos agentes do PROCON-MG, nas agências do Banco Santander localizadas em Belo Horizonte.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA

Após os prazos indicados na cláusula décima nona, as agências do Banco Santander incluídas no presente TAC serão novamente fiscalizadas, a fim de se constatar o cumprimento das cláusulas inseridas no presente Termo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA

Fica estipulada, no caso de descumprimento das obrigações estatuídas neste Termo, multa

cominatória no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por evento/por dia (astreintes), a ser recolhida ao FEPDC - Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, junto ao Banco do Brasil, agência 1615-2, conta 6141-7. Ultrapassado o(s) prazo(s) de pagamento indicado na(s) respectiva(s) notificação(ões) de descumprimento ou finalizado o prazo estipulado para sua comprovação, o valor acima, corrigido monetariamente com base no índice da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, **será acrescido** de pena de multa de 2% (dois por cento), conforme art. 52, § 1º, do CDC, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, de acordo com o art. 406 do Código Civil e art. 161, §1º do Código Tributário Nacional, a contar do descumprimento, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis;

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA

Após assumido este Termo e verificado o seu cumprimento, bem como recolhimento da importância prevista no **Termo de Transação Administrativa** (anexo), os referidos processos serão arquivados, e a seguir remetidos à Junta Recursal do Procon Estadual para conhecimento, nos termos do art. 13, §2º da Resolução PGJ n.º 14/2019, sem prejuízo do disposto no artigo 6º, § 2º, do Decreto Federal nº 2.181/97;

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA

Para conhecimento de todos os interessados, publique-se extrato deste Termo de Ajustamento de Conduta no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público (DOMP/MG), e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

E por estarem assim perfeitamente cientes das condições ora estipuladas, as partes assinam o presente Termo de Ajustamento de Conduta, para que produza os devidos efeitos legais.

Belo Horizonte, 20 de dezembro de 2022.

Promotor de Justiça


Glauber Katagiba
Promotor de Justiça

Fornecedor: Banco Santander Brasil S/A

MARCOS VON GLEHN
HERKENHOFF:004904
04138

Assinado de forma digital por
MARCOS VON GLEHN
HERKENHOFF:00490404138
Dados: 2022.12.21 13:08:37 -03'00'

Procurador do Fornecedor: : Dr. Marcos Von Glehn Herkenhoff, OAB/DF 28.432.

