

Processo Administrativo nº 0024.21.005222-1

Representado: Banco Santander S/A - Ag. 1658

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 1658 do Banco Santander S.A., situada na Avenida Vilarinho, nº 1421, Venda Nova, CEP 31615-250, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 90.400.888/2656-00, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 23/02/2021, às 11h20, 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 atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contado do momento em que entra na fila e o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional (item 1.1) (art. 1º da Lei Estadual 14.235/02 e 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).

2 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais de atendimento ao público (item 4.1) (art. 2º, VI 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).

O descumprimento do prazo de 15 minutos para anteder os clientes foi comprovado pela senha de nº L2504, acostada à fl. 15. A ausência de cabines individuais foi demonstrada pelos registros fotográficos de fls. 16-v/18-v.

O banco representado foi notificado através da Gerente de Atendimento, Sra. Viviane Pereira Alves, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício do último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação (fls. 22/26), acompanhada pelos documentos de fls. 27/44.

Inicialmente, o Banco alega em sua defesa a nulidade do auto de infração, por não conter a *"disposição legal infringida com a citação expressa do que estabelece a sanção, a penalidade aplicável e a determinação de cumpri-la ou impugná-la no prazo legal"*.

Em seguida, o Representado arguiu ser ilegal a solicitação de apresentação do

demonstrativo de resultado financeiro do último ano, sob a alegação de ofensa ao princípio da presunção de inocência e a vedação à autoincriminação. Ademais, aduziu a existência de sigilo fiscal das informações solicitadas e que a fixação da multa, tendo como base o faturamento, feriria o princípio da razoabilidade, o bom senso e a proporcionalidade.

Ao Final, o Representado pugnou pelo reconhecimento de nulidade do auto nº 011.21.

No despacho de fl. 48 o fornecedor foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 49/51. Ademais, oportunizou-se ao representado a apresentação de alegações finais e a juntada aos autos de cópia do Estatuto Social atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício de 2020 da agência autuada.

O fornecedor não se manifestou sobre a proposta de TAC e TA, e optou por juntar aos autos as alegações finais de fls. 54/63, nas quais alegou não haver infração praticada pelo Banco.

Nas alegações finais de fls. 54/63, inicialmente, o Representado fez menção a um auto de verificação diferente do auto que instrui o presente Processo Administrativo, o qual foi lavrado em outra agência do Banco Santander. Em seguida, reiterou os argumentos outrora apresentados, pugnando pela anulação da autuação. Subsidiariamente, em caso de subsistência da autuação, requereu a aplicação da penalidade de advertência.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1. Preliminar de nulidade do auto de infração

A alegação do Representado de nulidade do auto de infração deve ser rejeitada.

Aduz o Banco Santander que o auto de infração seria nulo, uma vez que dele não consta a penalidade que será aplicada e as hipóteses de agravante ou atenuante, carecendo de *“liquidez e certeza quanto a exigibilidade do débito, ensejando flagrante inobservância ao princípio de segurança jurídica e da legalidade, norteadores dos atos provenientes da Administração Pública”*.

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos

constitutivos do referido instrumento administrativo:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do atuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do atuado;

Da análise do auto de infração de fls. 2/14, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens "1.1" e "4.1", respectivamente às fls. 3/4.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o atuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

*A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do atuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente atuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do atuado (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o atuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).*

Ademais, o Decreto n.º 2.181/97 não exige que seja informada, no auto de infração, qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora, à época da prolação da decisão administrativa, verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Desta feita, não prospera a preliminar de nulidade do auto de infração.

## 2.2. Da solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro

Quando da lavratura do Auto de Infração, o Representado foi notificado a enviar ao PROCON, dentre outros documentos, a demonstração do resultado do último exercício financeiro.

O Representado aduz, em suas alegações finais, que o pedido de apresentação do mencionado documento configura uma ofensa à presunção de inocência e à vedação da autoincriminação, que, por sua vez, impede a imposição de produção de provas contra si próprio.

Ademais, aduz a existência de sigilo fiscal sobre as informações solicitadas e que a fixação da multa, tendo-se como base o faturamento, feriria o princípio da razoabilidade, o bom senso e a proporcionalidade.

Todavia, mais uma vez as alegações do representado são desprovidas de qualquer fundamento.

Veja-se que o pedido de apresentação do demonstrativo está amparado no art. 24 da Resolução PGJ 14/2019, a seguir transcrito:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

...

§2º A receita bruta deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

Além disso, a apresentação do demonstrativo de resultado financeiro é uma faculdade conferida ao fornecedor, de demonstrar sua real situação econômica para aplicação do princípio da proporcionalidade na fixação da multa.

Insta salientar que a ausência de apresentação do DRE pelo Representado não será fator impeditivo a sua condenação, haja vista o dever da autoridade julgadora de prestar a devida resposta administrativa às infrações verificadas.

Assim, seja em caso de não apresentação do DRE seja em caso de verificação/indícios de inconsistência dos dados contábeis apresentados, possibilita-se que a multa seja arbitrada ou estimada conforme critérios pela Autoridade Administrativa, nos

temos no dispositivo supracitado.

Sobre a fixação da multa, os critérios estabelecidos na Resolução PGJ 14/2019 para realização da sua dosimetria foram estabelecidos observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Verifica-se, portanto, não prosperar a alegação de ilegalidade na solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro.

Diante de todo o exposto, rejeito as preliminares levantadas pelo Representado.

### **3- DO MÉRITO**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 551.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 14/19.

#### **3.1. Item 1.1. do Formulário nº 12**

A agência 1658 do Banco Santander foi autuada pela prática da infração identificada no **item 1.1** do Formulário nº 12, uma vez que se verificou que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

A infração praticada pelo Representado está regulamentada na Lei Estadual nº 14.235/2002, que obriga o estabelecimento bancário a atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

A referida Lei nº 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante ao presente, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os

empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão “vinculadas ao cumprimento de função social” (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS

BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo **extremo**, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido” (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: “1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido

não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro\_(Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010” (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (grifos nossos)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Cumpre ressaltar, por fim, que para a verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 011.21, os Agentes Fiscais anexaram à fl. 15 a senha retirada às 11:28 horas, com início de atendimento pelo caixa às 11:46 horas.

Logo, pelos motivos expostos, **julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, disposta no item 1.1 dos Autos de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.**

### **3.2. Item 4.1. do Formulário n.º 12**

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no **item 4.1** do “Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade do Serviço Bancário”, ressalta-se que a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos, diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16-v, 17-v/18-v, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

**Diante do exposto, julgo subsistente a infração referente ao item 4.1 do formulário de fiscalização.**

#### **4. DA CONCLUSÃO**

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas dos arts. 6º, IV e VI; 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98; art. 1º da Lei Estadual n.º 14.235/02, 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 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Santander está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site do Banco Santander, que a instituição financeira atingiu em 2021 um lucro líquido de R\$ 16,347 milhões ([https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-release-07022022-pt/22-02-07\\_211505\\_release%20de%20resultados%204t21.pdf](https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-release-07022022-pt/22-02-07_211505_release%20de%20resultados%204t21.pdf)).

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco Santander, no ano de 2021, atingiu a quantia de R\$ 25.024.000,00 ([https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-release-07022022-pt/22-02-07\\_211505\\_release%20de%20resultados%204t21.pdf](https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-release-07022022-pt/22-02-07_211505_release%20de%20resultados%204t21.pdf)). 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.

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.

Feitas estas considerações e diante da ausência de Demonstrativo do Resultado

do Exercício referente ao ano de 2020 informado pelo Representado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 46-v), no valor de R\$ 108.417.424.000,00 (cento e oito bilhões quatrocentos e dezessete milhões quatrocentos e vinte e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía no ano de 2020 2.153 (duas mil cento e cinquenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 47-v), arbitro sua receita bruta em R\$ 50.356.444,03 (cinquenta milhões trezentos e cinquenta mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e três centavos).

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 4.196.370,34 (quatro milhões cento e noventa e seis mil trezentos e setenta reais e trinta e quatro centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade das infrações, a vantagem auferida 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\$130.891,11 (cento e trinta mil oitocentos e noventa e um reais e onze 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 primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), 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\$ 65.445,56 (sessenta e cinco mil quatrocentos e quarenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que as práticas infrativas apresentam consequências danosas à segurança do consumidor, possuem caráter repetitivo e foram cometidas durante situação de calamidade (pandemia causada pelo coronavírus), pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), resultando no montante de R\$ 76.353,15 (setenta e seis mil trezentos e cinquenta e três reais e quinze centavos).

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, §3º, da Res. PGJ n.º 14/2019, totalizando o *quantum de* R\$ 101.804,20 (cento e um mil oitocentos e quatro reais e vinte centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 101.804,20 (cento e um mil oitocentos e quatro reais e vinte centavos).

ISTO POSTO, determino:

**1) A intimação do Representado** no endereço indicado à fl. 26 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\$ 91.623,78 (noventa e um mil seiscentos e vinte e três reais e setenta e oito 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 de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora, caso deseie contestar o valor da multa aplicada.

**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, 10 de maio de 2022.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Maio de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	BANCO SANTANDER - AG. 1658		
<b>Processo</b>	PA 0024.21.005222-1		
<b>Motivo</b>	AUTO DE INFRAÇÃO N.º 011.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 50.356.444,03</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.196.370,34
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 130.891,11</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 65.445,56</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 196.336,67</b>
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
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 726,20</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.893.043,79</b>
Multa base			R\$ 130.891,11
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 65.445,56
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 76.353,15
<b>Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19</b>			<b>R\$ 101.804,20</b>
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)			R\$ 91.623,78

