



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 0251 21 000029-4  
RECLAMADO: BANCO SANTANDER.  
AUTO DE VERIFICAÇÃO N.º 5081

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 - RELATÓRIO

A agência do BANCO SANTANDER S. A., situada na Rua Cel. Antônio Cardoso Pinto, n.º 31, Centro, na cidade de Extrema/MG, inscrito no CNPJ sob o n.º 900.400.888/1892-45, agência 3127, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 24 de agosto de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral.

Em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivos pelos quais o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

PRIMEIRA INFRAÇÃO

Não disponibilização de aviso sobre o local onde se encontra a cadeira de rodas, além da referida carteira estar com o pneu velho.

SEGUNDA INFRAÇÃO

Não manutenção em local e formato visível de tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, conforme artigo 2.º c/c artigo 15, I, da Resolução CMN n.º 3919/10; artigo 6.º, III e IV, artigo 7.º, artigo 31 e artigo 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90; e artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto Federal n.º 2.181/97.

TERCEIRA INFRAÇÃO

O fornecedor não mantém em local e formato visível de tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, conforme artigo 3.º c/c artigo 15, II, da Resolução cm n.º 3919/10; artigo 6.º, III e IV, artigo 7.º, artigo 31 e artigo 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/1990; e artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

### QUARTA INFRAÇÃO

Não manutenção em local e formato visíveis de de tabelas contendo a descrição dos pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV, conforme artigo 6.º c/c artigo 15, III, da Resolução CMN n.º 3919/10; artigo 3.º da Carta Circular Bacen n.º 3.594/13; artigo 6.º, III e IV, artigo 7.º, artigo 31 e artigo 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/1990; e artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97.

### QUINTA INFRAÇÃO

O fornecedor não mantém em local e formato visíveis a tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição, conforme artigo 11 c/c artigo 15, IV, da Resolução CMN n.º 3919/10; artigo 6.º, III e IV, artigo 7.º, artigo 31 e artigo 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/1990; e artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97.

### SEXTA INFRAÇÃO

Não manutenção, em local em local visível e de fácil leitura, de placa afixada junto ao Caixa, com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta", conforme artigo 2.º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 7.º e artigo 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90, e artigo 12, IX, "a", do Decreto Federal 2181/97.

O Banco representado foi notificado no próprio auto de fiscalização (f. 15), 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 da agência autuada, referente ao ano de 2020 (Receitas da Intermediação Financeira apuradas no exercício imediatamente anterior ao da infração – art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019).

Vieram aos autos resposta do Representado (f. 16/25), acompanhada pelos respectivos documentos (f. 26/38 e 60/106).

Em sua defesa, o banco infrator alegou, em apertada síntese:

- Ilegalidade na lavratura do auto de infração e cerceamento ao direito à ampla defesa.
- O auto de infração deve ser amparado pelo princípio da segurança jurídica, devendo apresentar de forma clara a identificação do autuado, o local e horário de autuação, a



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

descrição do fato, o prazo, as provas que o acompanham, bem como a disposição legal infringida.

- A descrição do fato que ensejou a autuação trata-se de requisito essencial ao ato administrativo, haja vista o princípio da motivação.

- Ilegalidade na solicitação do demonstrativo do resultado do último exercício.

- Anulação do auto de fiscalização, tornando insubsistente a autuação, ante a ofensa ao princípio da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, bem como cerceamento ao direito à ampla defesa.

Realizadas propostas de Transação Administrativa e de Termo de Ajustamento de Conduta (f. 39/44), o banco representado manifestou sua vontade de não aceitá-las, apresentando suas alegações finais (f. 110/120), apresentando os documentos de f. 121/180).

*É o necessário relatório.*

### 2 - FUNDAMENTAÇÃO

Considerando as alegações apresentadas pelo infrator, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ n.º 14/19 e demais normas aplicáveis.

Embora o presente processo administrativo tenha observado o devido processo legal, bem como os princípios da ampla defesa e do contraditório, não verifico que as infrações mencionadas no Formulário de Fiscalização (f. 03/15) devam subsistir, conforme abaixo analisado.

É sabido que o PROCON possui legitimidade para autuar as práticas abusivas às relações de consumo, sendo que, no âmbito do Estado de Minas Gerais, também foi atribuído ao PROCON Estadual não só a fiscalização das regras consumeristas, nos termos dos artigos 105 e 106, incisos VIII e IX da Lei n.º 8.078/90 - CDC e do Decreto n.º 2.181/97, como, também, a aplicação das sanções administrativas definidas nas referidas legislações.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

Com efeito, o § 1º do art. 55 do Código de Defesa do Consumidor legitima a atuação do PROCON em todo o território nacional, podendo a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, fiscalizarem, controlarem e aplicarem as sanções previstas nos artigos 55 a 60 do referido diploma legal dentre elas, a de multa (art. 56, inciso I, CDC).

No presente processo administrativo, verifica-se que o PROCON autuou a agência do Banco Santander de Extrema pela prática de 06 (seis) infrações consumeristas (f. 12/15), sendo que referida autuação veio desacompanhada de qualquer meio de prova.

O banco autuado, por sua vez, apresentou sua defesa administrativa, juntando os documentos pertinentes (f. 26/38), bem como, apresentou, também, suas alegações finais (f. 110/120), com seus respectivos documentos (f. 121/100).

Conforme doutrina moderna sobre o assunto, a fórmula que postula a sempre primazia do interesse público sobre o particular é uma simplificação errônea e frequente do problema que existe entre o interesse público e os direitos fundamentais<sup>1</sup>. É sabido que o ato administrativo possui a presunção de legitimidade e de veracidade.

Mas qual a extensão desta presunção? Presumir significa proceder a um juízo baseado em elementos indiciários, reputar algo como válido ou inválido (no que se refere ao direito), verdadeiro ou falso (quanto aos fatos), até segunda ordem; é uma avaliação provisória sobre determinada coisa ou pessoa porque sujeita à comprovação de sua condição contrária<sup>2</sup>.

A precariedade é idéia imanente ao conceito de presunção. Ainda assim, é vezo na ciência do direito fazer a distinção entre presunção absoluta e relativa, a primeira não se sujeitaria a ser derruída por nada, a segunda passível de demonstração de seu oposto.

Não faltam doutrinadores de prestígio que anunciam que ser a presunção relativa quer dizer que os atos administrativos presumem-se legítimos até prova em contrário, ou seja, que a derrocada desta situação privilegiada em favor da Administração Pública

---

1(Cf. Peter Häberle. *La garantía del contenido esencial de los derechos fundamentales*. Madrid: Dykinson, 2003. n. 1, p. 25; Nelson Nery Junior. Público vs. privado? A natureza constitucional dos direitos e garantias fundamentais cit., n. 3, p. 250).

2 Luís Manoel Fonseca Pirres, *Revista de Direito Constitucional e Internacional* | vol. 54/2006 | p. 318 - 335 | Jan - Mar / 2006 | DTR\2006\55).



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

depende exclusivamente do administrado, em juízo ou por recurso administrativo, fazer prova que infirme este atributo.<sup>3</sup>

Não é, contudo, a posição do mestre Celso Antônio Bandeira de Mello – a qual aderimos – para quem, com exceção de expressa disposição legal, a presunção existe apenas até o ato ser questionado em juízo.<sup>4</sup>

Entendimento este no qual é acompanhado pela professora Lúcia Valle Figueiredo que ainda acresce a impugnação na via administrativa como também sendo apta a desconstituir a presunção.

A eminente jurista prossegue com justas considerações às quais acedemos no sentido de que se não fosse assim, se o ônus da prova fosse sempre do administrado, diversas vezes a este caberia o jugo de produzir o impossível, e exemplifica com a aplicação de sanções: a prova do sancionado de que não incorreu nos pressupostos da sanção é de grave, senão impossível, realização, por isto o encargo da comprovação dos fatos deve competir ao Poder Público.<sup>5</sup>

Também adere a este posicionamento o professor Diógenes Gasparini ao afirmar que a presunção encerra-se quando o ato é contestado em juízo, administrativamente ou junto ao Tribunal de Contas, e neste último caso menciona o art. 113 da Lei Federal das Licitações e Contratos da Administração Pública [Lei 8.666/93] que exige a comprovação da legalidade e regularidade das despesas realizadas.<sup>6</sup>

E ainda a professora Maria Sylvia Zanella di Pietro faz judiciosas considerações a respeito: como distingue, tal como a acompanhamos, a presunção em legitimidade e em veracidade, a primeira que se remete aos fundamentos jurídicos e a segunda aos fatos, diz que quanto àquela não há mesmo como falar em ônus da prova porque se trata de confrontar o ato com a lei, a questão é apenas de direito, não de fato, e quanto à veracidade, que aí sim se dirige ao contexto fenomênico, sua posição é temperada: há

---

3 Régis Fernandes de Oliveira, *Ato Administrativo*, p. 42; Hely Lopes Meirelles, *op. cit.*, p. 3; Celso Ribeiro Bastos, *Curso de Direito Administrativo*, p. 103; José Cretella Júnior, *Direito Administrativo Brasileiro*, p. 55; Volney Zamenhof de Oliveira Silva e Eliana Bueno de Miranda, *Primeiras Linhas de Direito Administrativo*, p. 87; Petrônio Braz, *Atos Administrativos*, p. 84; Edgar Carlos de Amorim, *Lições de Direito Administrativo*, p. 115; Cláudio Brandão de Oliveira, *Manual de Direito Administrativo*, p. 70

4BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Curso de Direito Administrativo*. 13. ed, São Paulo: Malheiros, 2001.

5FIGUEIREDO, Lúcia Vale. *Curso de Direito Administrativo*. 7. ed, São Paulo: Malheiros, 2004.

6GASPARINI, Diógenes. *Direito Administrativo*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

inversão, para ela, do ônus de agir, porque o administrado deverá reclamar junto ao Judiciário o ato que entende ser inválido, e quanto ao ônus da prova propriamente dito entende que o particular terá, em princípio, que provar que os fatos que apresenta são verdadeiros, mas isto não dispensa a Administração de provar a sua verdade.<sup>7</sup>

Nesse sentido, a presunção de legitimidade e de veracidade dos atos administrativos, bem como os demais atributos especiais (autoexecutoriedade e imperatividade), foi construída para permitir que a Administração Pública fizesse valer suas pretensões independentemente da anuência dos particulares e de autorização judicial.

São atributos concebidos para facilitar a atuação administrativa; é técnica administrativa oriunda de um perfil de Administração Pública que se vê em posição de superioridade frente aos indivíduos.

Todavia, no novo paradigma democrático e constitucional da Administração Pública, a presunção de legitimidade e de veracidade dos atos administrativos não dispensa a Administração Pública de produzir prova das acusações feitas contra particulares em processos administrativos sancionadores.

Nesses processos, vige e prepondera o princípio da presunção de inocência, uma garantia fundamental de índole constitucional, aplicável a todas as espécies e modalidades de processos punitivos, que atribui o ônus da prova à acusação.

Assim sendo, no caso em análise, a presunção de legitimidade e de veracidade do ato administrativo não deve prevalecer, pois, além do Auto de Fiscalização estar desacompanhado de qualquer meio comprobatório das infrações alegadas (fotografias, filmagens etc), a agência bancária autuada lançou dúvida fundada por meio dos documentos juntados em sua defesa (f. 23/45).

### 3 – CONCLUSÃO

Dessa forma, restando duvidoso que a agência bancária autuada cometeu as infrações mencionadas no auto de infração, acolho a defesa administrativa, tornando sem efeito as infrações mencionadas no Formulário de Fiscalização.

---

<sup>7</sup>DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2003.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

---

Posto isso, determino:

- a) A intimação da instituição financeira autuada acerca da presente decisão, através de sua Assessoria Jurídica;
- b) A publicação do extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público e disponibilize o seu inteiro teor no site do Procon/MG.
- c) O envio do presente Processo Administrativo ao órgão competente do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

Extrema, 25 de novembro de 2022.

ROGÉRIA LEME  
Promotora de Justiça

Ofício n.º 168/2022

Ref: Processo Administrativo - Procon n.º MPMG-0251.21.000029-4

Extrema, 14 de dezembro de 2022.

Senhor Representante Legal:

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, por sua Promotora de Justiça subscritora, tendo em vista o Processo Administrativo instaurado em face da Agência do BANCO SANTANDER S.A., notifica Vossa Senhoria, a fim de que tome ciência do conteúdo da decisão administrativa de insubsistência anexa.



---

ROGÉRIA LEME  
PROMOTORA DE JUSTIÇA

Ilmo. Senhor,  
Marcos Vinícius Silva Tenório  
Gerente de Atendimentos da Agência do Banco Santander S.A.  
Rua Cel. Antônio Cardoso Pinto, n.º 31, Centro.  
Cep.: 37640-000/Extrema-MG



## Encaminha expediente

PJ-EXTREMA <pjextrema@mpmg.mp.br>

Ter, 20/12/2022 12:37

Para: intimacoes@tortoromr.com.br <intimacoes@tortoromr.com.br>

Boa tarde.

Por determinação da Promotora de Justiça da Comarca de Extrema/MG, encaminho ofício n.º 168/2022, para ciência da Decisão Administrativa referente ao Processo Administrativo - Procon n.º 0251.21.000029-4, instaurado em face de Banco Santander S.A.

Atenciosamente,

Márcia A. Barbosa Gomes Pinto  
Oficial do Ministério Público

Promotoria de Justiça de Extrema-MG

Telefone: 35-3435-2084