

Processo Administrativo nº 0024.20.014918-5
Reclamado: Banco Santander S/A – Agência 3472
Auto de Infração nº 688.20



DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 3472 do Banco Santander, situada na avenida Prudente de Moraes, 401, bairro Santo Antônio, CEP: 30.350.093, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 90.400.888/1821-51, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 23/11/20200, às 12:32 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não indica através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (item 5.1);

2 – O fornecedor não mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (6.11);

3 – O fornecedor descumpre o dever de 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 defesa do consumidor” (item 6.12).

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Gabrielle Soares Bernardo, identificada como Gerente Geral, para apresentação de 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 referente ao ano de 2019.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.16/20-v).

De início, aduziu o infrator, sobre a Nulidade do Auto de Verificação, haja vista o auto carecer de identificação do autuado, o local e horário da autuação, a descrição do fato, o prazo para pagamento, 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. Tendo invocado os dispositivos 56 e 57 do Código de Defesa do Consumidor para corroborar seus argumentos.

Seguindo em sua manifestação, a representada salientou a ilegalidade na solicitação do demonstrativo do resultado do último exercício, por entender que tal solicitação

fere princípios constitucionais fundamentais e imprescindíveis à manutenção do Estado Democrático de Direito, dentre eles, a presunção de inocência. Ou seja, este princípio influencia diretamente a colheita de provas que fundamentam e embasam quaisquer tipos de sanções, sejam penais ou administrativas, e dela emana a “vedação da autoincriminação forçada” e as regras de distribuição do ônus da prova. Prima ainda, o representado, pelo sigilo fiscal das informações solicitadas.

Ao final, requereu o que Auto de Verificação tornasse insubsistente, ante a nulidade absoluta constante da autuação e, ofensa ao princípio da legalidade, e da ausência de fundamentação nas autuações. Requereu ainda a aplicação da penalidade de advertência, subsidiariamente, no caso de subsistência do Auto, bem como pugnou o autuado pela produção de todos os meios de provas em direito admitidos.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 47/47-v e 48/48-v respectivamente, nada alegou.

Assim, vieram aos autos as Alegações Finais do fornecedor, reiterando os argumentos aduzidos em sua manifestação anterior.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 688.20, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

No tocante à primeira autuação relativa ao item 5.1, restou claro nos autos, que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil



Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 5.1** do formulário de fiscalização.

Em relação às autuações correspondentes aos **itens 6.11 e 6.12**, constantes do formulário nº 12, referem-se ao fato do fornecedor não manter no recinto de suas dependências, exemplar do Código de Defesa do Consumidor, disponível para consulta; bem como, devido à falta de visibilidade de placa, afixada junto aos caixas, sobre existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

Ora, 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.

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.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), 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 (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

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.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, 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. (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.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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.

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 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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente ao item 6.11 e 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art.1º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º IV, art.7º, e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Por fim, o Resultado Bruto da Intermediação Financeira não foi informado pelo Representado, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira



em 2019, extraído do site https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/url-df-brqaap-4t19-vfinal/20-01-31_212525_df%20br%20qaap%204t19.pdf (fl. 50/50-v), no valor de R\$82.740.412.000,00 (oitenta e dois bilhões e setecentos e quarenta milhões quatrocentos e doze mil). Considerando que o infrator possui 2.317 (duas mil trezentos e treze) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 51), arbitro sua receita bruta em R\$35.710.147,60 (trinte e cinco milhões, setecentos e dez mil, cento e quarenta e sete reais e sessenta centavos). Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.975.845,63 (dois milhões, novecentos e setenta e cinco mil, oitocentos e quarenta e cinco reais e sessenta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, 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\$ 94.275,37 (noventa e quatro mil, duzentos e setenta e cinco reais e trinta e sete 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\$ 47.137,69 (quarenta e sete mil, cento e trinta e sete reais e sessenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que ocasiona a prática infrativa dano coletivo e possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 54.993,97 (cinquenta e quatro mil, novecentos e noventa e três reais e noventa e sete centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no artigo 1º da Lei Federal 12.291/10 c/c art.1º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º IV, art.7º, e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$73.325,29 (setenta e três mil, trezentos e vinte e cinco reais e vinte e nove centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$73.325,29** (setenta e três mil, trezentos e vinte e cinco reais e vinte e nove centavos).

ISSO POSTO, determino:

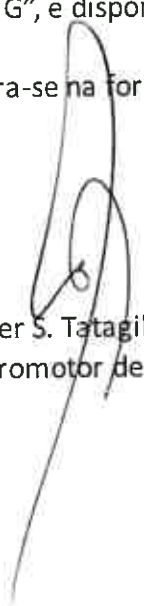
1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

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 valor de **R\$ 65.992,76 (sessenta e cinco mil, novecentos e noventa e dois reais e setenta e seis centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

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.

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.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 01 de março de 2021.



Ministério Público
do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Fevereiro de 2021			
Infrator	Banco Santander – AG 3472		
Processo	0024.20.014918-5		
Motivo	Auto de Infração 688.20		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 35.710.147,60
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.975.845,63
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 94.275,37
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 47.137,68
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 141.413,05
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2021			233,78%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2021			3,5517
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 710,35
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.655.217,44
Multa base			R\$ 94.275,37
Multa base reduzida em 1/2- art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 47.137,68
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI e VII, Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 1			R\$ 54.993,97
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/2019			R\$ 73.325,29
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 65.992,76

