

**Processo Administrativo nº 52.16.0024.0192538.2025-23****Representado(s): Banco Santander S/A****DECISÃO ADMINISTRATIVA****1. DO RELATÓRIO**

O presente Processo Administrativo foi instaurado pelo Ministério Público de Minas Gerais, com atuação no PROCON-MG, com base na Lei Federal n.º 8.078/1990, em face do **Banco Santander S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 90.400.888/0001-42, com o objetivo de apurar as seguintes práticas infrativas relacionadas ao não cumprimento da legislação referente ao SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor:

- 1) **O SAC não garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com atendente para reclamação e cancelamento de contratos e serviços.** Dispositivos infringidos: Art. 4º do Decreto nº 6.523/08; Arts. 4º, V; 6º, IV; 7º, IX; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.
- 2) **O SAC não contém a opção de contatar o atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu eletrônico.** Dispositivos infringidos: Art. 4º, § 1º, do Decreto nº 6.523/08; Arts. 4º, V; 6º, IV; 7º, II; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.
- 3) **O SAC não contém a opção de retornar ao menu principal em todas as subdivisões do menu eletrônico.** Dispositivos infringidos: Item 3.2.2 do Normativo SARB nº 003/2008; Arts. 4º, V; 6º, IV; 7º, IX; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.
- 4) **O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor ou pelo órgão de fiscalização.** Dispositivos infringidos: Art. 4º, § 3º, do Decreto nº 6.523/08; Arts. 4º, V; 6º, IV; 7º, II; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.
- 5) **O SAC não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico (protocolo) com data, hora e objeto da demanda.** Dispositivos infringidos: Art. 15, caput e § 2º, do Decreto nº 6.523/08; Arts. 4º, V; 6º, III e IV; 7º, II; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.
- 6) **O fornecedor recusa ou dificulta a entrega, quando solicitada pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, no prazo de 10 (dez) dias.** Dispositivos infringidos: Art. 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09, c/c art. 15, § 3º, do Decreto nº 6.523/08; Arts. 4º, V; 6º, III e IV; 7º, II; e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; Art. 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97.

O feito teve origem em notícia de fato, contendo relatos de que o SAC do Banco Santander não estaria disponível de forma ininterrupta, em descumprimento ao Decreto n.º 6.523/2008 (em vigor à época dos fatos), e de que não haveria um mecanismo eficaz para o cancelamento de serviços, sobretudo em contexto de pandemia (ID MPE: 3030975, págs. 5/9).

Em razão da narrativa apresentada, foi determinada a realização de diligência fiscalizatória específica para que fosse verificada a adequação do SAC do Banco Santander, no número 0800 762 7777, aos parâmetros estabelecidos no Decreto n.º 6.523/2008 e na regulamentação pertinente.

A fiscalização foi efetivamente realizada conforme o Auto de Verificação n.º 88.21. Na ocasião, foram registradas irregularidades relevantes no funcionamento do canal de atendimento, dentre elas: a ausência, no primeiro menu eletrônico, de opção de contato com atendente para reclamação e cancelamento; a inexistência de acesso ao atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu; a falta de opção de retorno ao menu principal em todas as etapas; o condicionamento do acesso inicial ao atendente ao fornecimento prévio de dados; a ausência de informação do número de protocolo no início do atendimento; a recusa ou dificuldade de fornecimento da gravação da chamada. Também foram juntadas aos autos impressões de páginas do site institucional do banco, colhidas no contexto da fiscalização, demonstrando a forma de apresentação dos canais de atendimento ao consumidor (ID MPE: 3030975, págs. 12/35).

**Com base nesses elementos, o Ministério Público de Minas Gerais instaurou, em 10/03/2022, o Processo Administrativo - Procon n.º 0024.20.014947-4, cuja portaria inaugural descreveu as práticas infrativas apuradas, todas relacionadas ao descumprimento da disciplina normativa aplicável ao SAC, especialmente do Decreto n.º 6.523/2008 e do Código de Defesa do Consumidor (ID MPE: 3030975, págs. 2/3). Na mesma oportunidade, foi determinada a notificação do Banco Santander para apresentação de defesa administrativa, bem como para juntada de seus atos constitutivos e da demonstração de resultado do exercício de 2019, providência formalizada por meio do Ofício n.º 2801/2022/SAC (ID MPE: 3030975, pág. 38).**

O banco apresentou defesa administrativa, na qual sustentou, em síntese, a nulidade do auto de infração, alegando vícios formais, cerceamento de defesa e ilegalidade na requisição de dados econômico-financeiros. A defesa foi regularmente juntada aos autos, acompanhada dos documentos de representação processual pertinentes (ID MPE: 3030975, págs. 42/52).

No curso da instrução, e com a finalidade de subsidiar eventual dosimetria da sanção administrativa, o Ministério Público expediu sucessivos ofícios (n.º 7705/2022/SAC e n.º 0987/2023/SAC) requisitando ao banco informações econômico-financeiras relativas ao exercício de 2019. Todavia, o Reclamado não apresentou a documentação solicitada, conforme certidões de ID MPE: 3031002, pgs. 5 e 11.

Na sequência, o Reclamado foi intimado, por meio do Ofício n.º 6515/2023/Finanças, para manifestar eventual interesse na celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e de Transação Administrativa (TA) (ID MPE: 3031002, pgs. 15/26).

Posteriormente, realizou-se audiência com o Reclamado, na qual concedeu-se prazo ao Banco para juntar aos autos documentos relativos à sua atuação no Estado de Minas Gerais, no ano de 2019 (ID MPe: 3031002, pg. 28).

Em manifestação ID MPe: 3031002, pg. 35, a instituição financeira informou que o volume de entradas no SAC, no Estado de Minas Gerais, no ano de 2019, teria alcançado 59.046 registros, dos quais 12.534 especificamente na Comarca de Belo Horizonte.

Em razão desses dados, o banco foi novamente notificado, para informar o volume de reclamações em âmbito nacional no mesmo período (Ofício n.º 1328/2024/SAC - ID MPe: 3031385).

Em resposta, o banco informou que, no ano de 2019, foram registradas 584.459 entradas de reclamações no Serviço de Atendimento ao Cliente, em todo o território nacional (ID MPe: 3031403, pg. 23).

Na sequência, levando em consideração a documentação apresentada pelo banco, elaborou-se novo cálculo de multa para fins de Termo de Ajustamento de Conduta e de Transação administrativa (ID MPe: 3031403, pgs. 25/31).

Segue que os autos da Investigação Preliminar n.º 0024.21.008681-5 foram anexados aos presentes, (ID MPe: 3031519, pgs. 1/50) por guardarem semelhança com o objeto ora em análise.

Conforme certidão ID MPe: 3031590, os autos foram digitalizados e migrados para o sistema MPe.

Em etapa final, foi elaborada nova planilha de multa para subsidiar eventual celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), adotando-se como parâmetro a receita bruta da instituição no exercício de 2019, ajustada à proporção das demandas registradas em Minas Gerais em relação ao total nacional, fixada em 10,10% (ID MPe: 3257806, págs. 1/2).

Na sequência, a Reclamada foi instada a se manifestar sobre eventual interesse na composição, tendo-lhe sido encaminhadas as minutas de TAC e TA, com a advertência de que a ausência de manifestação seria interpretada como desinteresse, com prosseguimento do feito e abertura de prazo para alegações finais (ID MPe: 3272487, págs. 1/2; ID MPe: 3257806, págs. 1/2).

A partir de então, a Reclamada passou a impugnar reiteradamente a fórmula de cálculo adotada, sustentando, em síntese, que a metodologia utilizada considerava receita bruta nacional sem recorte territorial adequado, o que, a seu ver, comprometeria a razoabilidade, a proporcionalidade e a individualização da sanção, razão pela qual requereu a discriminação do cálculo e a adoção de critério regionalizado para apuração da base econômica (ID MPe: 3044353, págs. 1/2; ID MPe: 3391523, págs. 3/4). Ademais, apresentou Alegações finais em ID MPe: 3504018, págs. 2/12.

Nesse contexto, a Reclamada também requereu o agendamento de reunião, pedido posteriormente reiterado, o que ensejou sua intimação para esclarecer se a audiência ainda se fazia necessária, em medida voltada a prevenir futuras alegações de nulidade (ID MPe: 3372636, págs. 1/2; ID MPe: 3638873, pg. 1; ID MPe: 3711898, pg. 1; ID MPe: 3913074, págs. 1/2; ID MPe: 4058061, págs. 1/2).

A audiência pleiteada pelo Banco foi realizada no dia 11 de setembro de 2025 (termo de audiência ID MPe: 4763421).

Ao final da instrução, permaneceu controvertida, sobretudo, a base econômica utilizada para a multa e para as propostas de TAC e TA, tendo a Reclamada insistido na revisão da metodologia de cálculo, enquanto esta Autoridade Administrativa manteve a legitimidade da utilização da receita bruta proporcional ao estado de MG como parâmetro sancionatório, sem afastar, contudo, a possibilidade de exame de critério alternativo de regionalização (ID MPe: 3257806, págs. 1/2; ID MPe: 4763421, págs. 1/2; ID MPe: 4763360, pg. 1).

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

A regularidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor deve ser aferida à luz da disciplina normativa vigente ao tempo da fiscalização, isto é, da Lei Federal n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e do Decreto n.º 6.523, de 31/07/2008 (posteriormente substituído pelo Decreto n.º 11.034/2022). Nessa perspectiva, alegações defensivas fundadas em interpretação diversa ou em normativos supervenientes não bastam, por si sós, para afastar a materialidade dos fatos apurados, sobretudo quando desacompanhadas de prova idônea apta a infirmar a verificação administrativa.

### 2.1. Preliminares

Na defesa (ID MPe: 3030975, pg. 42/52), o Banco Santander alegou, em sede de preliminar, a ilegalidade da lavratura do Auto de Infração, o cerceamento de defesa e a ilegalidade na solicitação do demonstrativo do último resultado financeiro.

#### 2.1.1. Preliminar de nulidade do auto de infração. Cerceamento ao direito à ampla defesa.

De início, afasta-se a preliminar de nulidade do auto de infração por suposto cerceamento de defesa e ausência de fundamentação.

Nos termos do art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, a Administração Pública pode aplicar sanções administrativas aos fornecedores que infringirem normas de proteção ao consumidor, devendo o respectivo processo observar o contraditório e a ampla defesa (art. 5º, LV, da Constituição Federal).

No âmbito específico do processo administrativo consumerista, o Decreto nº 2.181/1997 estabelece, em seus arts. 35 e 36, os requisitos do auto de infração, dentre os quais se incluem: identificação do autuado, descrição do fato, indicação do dispositivo legal infringido, bem como a ciência quanto ao prazo para apresentação de defesa.

No caso concreto, verifica-se que o auto de infração preenche integralmente tais requisitos legais. Consta a identificação da instituição autuada, a indicação do local e da data da lavratura, a descrição clara e objetiva da conduta considerada infrativa, bem como a indicação dos dispositivos legais violados. Ademais, há expressa ciência quanto ao prazo para apresentação de impugnação, garantindo-se o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Ainda que a Representada tivesse alguma dúvida sobre a qual comitê corresponderia a prática descrita, bastaria consultar o campo “Referência Legal” indicado na primeira página do formulário de fiscalização:

**REFERÊNCIA LEGAL:**

Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Decreto nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC).

Decreto nº 6.523/08 (Regulamenta a Lei 8.078/90 para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC).

Para correto preenchimento deste auto de fiscalização, siga as instruções postas ao final.

1

---

Pe: 3030975, Página: 13

PROCON-MG  
Programa Estadual de Proteção  
e Defesa do Consumidor

**MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais

Portaria nº 2.014/08 do Ministério da Justiça (Estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC).

Portaria nº 49/09 da Secretaria de Direito Econômico – (Especifica hipótese prevista no elenco de práticas abusivas, constante do art. 39 do CDC para efeito de cumprimento do Decreto 6.523/08).

Resolução ANATEL nº 426/05 (Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC).

Resolução ANATEL nº 477/07 (Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP).

Resolução ANATEL nº 488/07 (Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura).

Resolução ANATEL nº 632/14 (Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC).

Normativo 003/2008 do Sistema de Autorregulação Bancária – SARB (Formaliza preceitos comuns a todas as signatárias da autorregulação, relativamente ao funcionamento dos SACs).

A alegação de ausência de fundamentação também não merece prosperar. Isso porque, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça, o auto de infração constitui peça inicial do processo administrativo sancionador, sendo suficiente,

nessa fase, a descrição clara dos fatos e a indicação da norma infringida, não se exigindo fundamentação exauriente ou valoração aprofundada das provas.

Ainda que os dispositivos legais não estivessem corretamente identificados, é pacífico o entendimento de que o autuado 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 autuado; 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 autuante, 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 autuado** (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 autuado 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).

Além disto, 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.

Assim, estando presentes todos os elementos exigidos pela legislação de regência, e inexistindo demonstração de efetivo prejuízo ao exercício do direito de defesa, não há que se falar em nulidade do auto de infração.

Além disso, os dispositivos infringidos foram expressamente indicados no Termo de Ajustamento de Conduta proposto, ao final do enunciado de cada uma das cláusulas sobre a adequação da conduta do fornecedor ao disposto no comando normativo.

Ainda que houvesse alguma lacuna (o que não se confunde com a ausência de indicação dos dispositivos infringidos, os quais constam do auto de infração) teria sido sanada pela indicação dos dispositivos violados na minuta do Termo de Ajustamento de Conduta.

Diante do exposto, rejeita-se a preliminar suscitada, devendo o feito ter regular prosseguimento.

### 2.1.2. 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 *caput* do art. 24 da Resolução PGJ 14/2019 (em vigor à época da lavratura do auto de infração), 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 termos do dispositivo supracitado.

Sobre a fixação da multa, os critérios estabelecidos na Resolução PGJ 14/2019 (mantidos pela Resolução 57/2022) 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.

Superadas as questões preliminares, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90 e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

## 2.2. Mérito

### 2.2.1 Auto de Fiscalização: Item 1.3

O art. 4º do Decreto nº 6523/2008 (em vigor à época dos fatos) estabelece, de forma expressa, que “o SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços”, de modo que a exigência normativa não se limita à mera existência abstrata desses canais, mas impõe que eles estejam disponíveis já no primeiro menu eletrônico.

No caso concreto, o Auto de Infração registra resposta negativa ao item 1.3 do formulário fiscalizatório, cujo enunciado reproduz precisamente essa obrigação normativa, tendo sido consignado, no campo de irregularidades, que “*não há no primeiro menu a opção para falar com um atendente*”. Assim, a constatação administrativa não foi genérica, mas específica quanto ao ponto de desconformidade verificado no atendimento fiscalizado.

A tese defensiva não merece acolhimento. Veja-se que, em suas Alegações Finais, o Reclamado sustenta que não haveria, no Decreto nº 6523/2008, exigência expressa de que as opções de atendimento humano para reclamação e cancelamento estivessem disponíveis já no primeiro nível do menu eletrônico. Todavia, essa argumentação não se sustenta diante da redação literal do art. 4º, que menciona, de modo inequívoco, o primeiro menu eletrônico como canal obrigatório de apresentação das opções de contato com atendente, reclamação e cancelamento.

**Decreto nº 6523** - Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, **no primeiro menu eletrônico**, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

Não se trata, portanto, de interpretação ampliativa do órgão fiscalizador, mas de aplicação direta da norma vigente à época dos fatos. A defesa, ao afirmar inexistir previsão expressa, acaba por contrariar o próprio texto regulamentar aplicável ao caso.

Além disso, o Reclamado não apresentou qualquer elemento técnico ou documental apto a infirmar a verificação lançada no auto, limitando-se a opor leitura jurídica

incompatível com a literalidade do dispositivo. Nesse contexto, permanecem íntegros tanto o suporte fático descrito pela fiscalização quanto o enquadramento normativo promovido pela autoridade administrativa.

Dessa forma, evidenciado que o atendimento fiscalizado não disponibilizava, no primeiro menu eletrônico, a opção de contato com atendente, em desacordo com o comando expresso do art. 4º do Decreto nº 6523, impõe-se o reconhecimento da subsistência da infração correspondente ao item 1.3 do auto.

### 2.2.2 Auto de Fiscalização: Item 1.3.3

O § 1º do art. 4º do Decreto nº 6523 é claro ao dispor que *“a opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico”*, de modo que a norma não se satisfaz com a mera existência genérica de canal de atendimento humano em algum ponto da estrutura do SAC, exigindo, ao contrário, **sua presença em todas as ramificações do menu eletrônico**. Trata-se de comando voltado a assegurar efetividade, acessibilidade e fluidez ao atendimento, evitando que o consumidor, ao navegar por menus sucessivos, fique impossibilitado de alcançar diretamente o atendimento pessoal.

No caso concreto, o Auto de Infração registra resposta negativa ao item 1.3.3 do formulário fiscalizatório, cujo enunciado reproduz precisamente a exigência contida no art. 4º, § 1º, do Decreto nº 6523. No campo próprio das irregularidades, ficou consignado, de maneira objetiva, que *“verificou-se que não consta em todas as subdivisões do menu eletrônico a opção de contatar o atendimento pessoal”*. A constatação administrativa, portanto, é específica e individualizada, indicando exatamente o aspecto de desconformidade apurado na diligência fiscalizatória.

A argumentação defensiva, mais uma vez, não é apta a afastar essa conclusão. Nas Alegações Finais, o Reclamado sustenta que o decreto não impor a presença da opção de atendimento humano em todas as subdivisões do menu eletrônico e invoca interpretação segundo a qual bastaria a existência de ao menos um canal integrado de atendimento. Ocorre, porém, que essa leitura não se harmoniza com o texto efetivamente aplicável ao caso. A norma vigente à época da fiscalização não apenas previa o acesso ao atendimento pessoal, mas expressamente determinava que tal opção *“constará de todas as subdivisões do menu eletrônico”*. A defesa, assim, procura substituir a literalidade do dispositivo por exegese incompatível com sua redação inequívoca.

**Decreto nº 6523** - Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, **no primeiro menu eletrônico**, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

Não se está diante, portanto, de exigência construída pela fiscalização ou de interpretação extensiva da autoridade administrativa, mas de simples aplicação do comando

normativo em sua exata literalidade. Se o decreto impõe a presença da opção de contato com atendimento pessoal em todas as subdivisões do menu, a ausência dessa funcionalidade em qualquer etapa da navegação telefônica já é suficiente para caracterizar o descumprimento regulamentar.

Além disso, a Reclamada não trouxe aos autos qualquer elemento técnico, gravação, fluxo de URA, roteiro de atendimento ou documentação operacional capaz de demonstrar que, no momento da fiscalização, a opção de contato com atendente estava efetivamente disponível em todas as subdivisões do menu eletrônico. Limitou-se a opor interpretação jurídica dissociada da redação do decreto e a formular negativa genérica, o que não basta para infirmar a verificação administrativa regularmente documentada no auto.

Dessa forma, evidenciado que a estrutura do SAC da Reclamada não assegurava, em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contatar o atendimento pessoal, em afronta direta ao art. 4º, § 1º, do Decreto nº 6523, impõe-se o reconhecimento da subsistência da infração descrita no item 1.3.3 do auto de infração.

### **2.2.3 Auto de Fiscalização Item 1.3.5**

Quanto ao item 1.3.5, contudo, a conclusão deve ser diversa. O Auto de Fiscalização consignou como irregularidade a ausência, em todas as subdivisões do menu eletrônico, da opção de retorno ao menu principal. A imputação foi vinculada ao Normativo SARB nº 003/2008. Todavia, da análise do texto do normativo juntado aos autos, não se extrai comando expresso que imponha às instituições financeiras a obrigação de disponibilizar, em todas as subdivisões do menu eletrônico, funcionalidade específica de retorno ao menu principal.

O art. 6º do Normativo SARB nº 003/2008 estabelece que o menu eletrônico, quando utilizado, deve garantir, no primeiro nível de atendimento, as opções de reclamação, pedido de cancelamento, informação e contato com o atendente. Seu §1º exige que a estrutura do menu contenha níveis de opções simples, sintéticos e claros, que conduzam o consumidor ao atendente especializado. O §2º, por sua vez, determina que as subdivisões relativas a reclamações e pedidos de cancelamento contendam, obrigatoriamente, a possibilidade de contato com o atendente. Não há, entretanto, previsão literal de obrigação autônoma relativa à disponibilização de opção de retorno ao menu principal em todas as subdivisões.

Embora a existência dessa funcionalidade possa representar boa prática de navegabilidade e facilitar a experiência do consumidor no atendimento automatizado, sua ausência não se confunde, por si só, com descumprimento de obrigação expressamente prevista no Normativo SARB nº 003/2008. A exigência de menu simples, claro e apto a conduzir ao atendente especializado não autoriza, em sede sancionatória, a criação de obrigação específica não prevista de forma inequívoca no texto normativo utilizado como fundamento da autuação.

Desse modo, diante da ausência de correspondência normativa expressa entre a conduta descrita no item 1.3.5 e o texto do Normativo SARB nº 003/2008 juntado aos autos, impõe-se o reconhecimento da insubsistência dessa infração, sem prejuízo da análise autônoma das demais irregularidades fiscalizatórias, especialmente aquelas amparadas em comando legal ou regulamentar específico.

#### 2.2.4 Auto de Fiscalização: Item 1.3.7

O § 3º do art. 4º do Decreto nº 6523/2008 estabelece, de forma expressa e categórica, que *"o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor"*. A norma, portanto, não apenas desaconselha práticas burocráticas ou excessivamente restritivas no início do atendimento, mas veda, de maneira direta, qualquer exigência prévia de dados como condição para que o consumidor alcance o atendente humano. Trata-se de garantia voltada a assegurar efetividade, imediatidade e desburocratização do acesso ao SAC, de modo a impedir que o fornecedor utilize mecanismos de identificação prévia como barreira de ingresso ao atendimento pessoal.

No caso concreto, o Auto de Infração registra resposta afirmativa à irregularidade descrita no item 1.3.7, tendo a fiscalização consignado, no quadro-resumo das autuações, que, *"no início da ligação é solicitado o CNPJ ou CPF"*, que essa solicitação foi reiterada após a ausência de digitação e que, mesmo após o encaminhamento a submenus, a atendente voltou a solicitar o CPF *"para dar andamento ao atendimento"*, esclarecendo que a informação não era obrigatória apenas depois de questionada pelo agente fiscal.

O auto ainda informa que, diante da ausência de digitação do CPF, foi necessário acionar a tecla estrela para prosseguimento do atendimento, o que evidencia a existência de um percurso operacional condicionado, ao menos em sua aparência inicial, à prestação de dados pessoais.

A materialidade da infração decorre justamente desse aspecto: o consumidor, ao acessar o SAC, não foi imediatamente informado de que a identificação era facultativa, tendo sido submetido, antes do contato com o atendente, a solicitações reiteradas de CPF/CNPJ e a comandos de navegação vinculados a essa etapa prévia. Em outras palavras, o atendimento não se apresentou, desde o início, como livre de condicionamento, mas como fluxo em que a identificação antecedia e, na prática, condicionava o acesso ao atendimento humano, ao menos até que o fiscal interviesse para questionar a obrigatoriedade da informação. Tal dinâmica colide com a vedação expressa do art. 4º, § 3º, do Decreto nº 6523/2008.

**Decreto nº 6523** - Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, **no primeiro menu eletrônico**, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

A tese defensiva não afasta essa conclusão. O Reclamado sustenta que o procedimento adotado pelo banco visaria apenas à obtenção facultativa de dados básicos, com o objetivo de conferir maior celeridade, segurança e direcionamento adequado ao atendimento, afirmando, ainda, que o atendimento prosseguiria normalmente em caso de recusa. Todavia, essa narrativa defensiva não se harmoniza com a constatação concreta lançada no auto.

Isso porque a facultatividade da identificação, segundo o relato fiscal, não foi informada de plano, mas apenas posteriormente, após questionamento do agente, circunstância que impede reconhecer, no caso concreto, a alegada espontaneidade ou neutralidade da coleta de dados.

Além disso, a defesa invoca, para justificar a regularidade da prática, dispositivo que não corresponde ao texto do Decreto nº 6523 efetivamente aplicável à fiscalização. O decreto então vigente não continha ressalva que autorizasse, nos termos sustentados pelo Reclamado, solicitação prévia de dados como etapa antecedente ao atendimento, desde que posteriormente se esclarecesse sua facultatividade.

Ao contrário, a redação do art. 4º, § 3º, é proibitiva e objetiva: o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados. A norma não admite que o consumidor somente descubra a facultatividade da identificação após insistência do fornecedor ou depois de indagação expressa do fiscal.

Também não há, nos autos, elemento técnico ou documental apto a infirmar a verificação administrativa. O Reclamado não apresentou gravação da ligação fiscalizada, fluxo integral do menu eletrônico, roteiro de atendimento ou documentação operacional contemporânea aos fatos que permitisse demonstrar que, no momento da diligência, a informação de facultatividade era efetivamente prestada desde o início ou que o atendimento seguia normalmente sem qualquer aparência de condicionamento. Limitou-se, em essência, a oferecer uma explicação genérica sobre a finalidade da coleta de dados, o que não basta para desconstituir a descrição específica lançada no Auto de Infração.

Cumprido destacar, ainda, que a infração não exige demonstração de dano concreto ao consumidor para se configurar. O descumprimento da forma legalmente imposta ao SAC já representa violação ao dever normativo de acessibilidade e transparência do atendimento, na medida em que submete o consumidor a obstáculo procedimental incompatível com a garantia de acesso direto e descondicionado ao atendente. O que se tutela aqui é a própria conformidade do serviço com o padrão regulatório fixado pelo poder público, e não apenas a ocorrência de prejuízo individualmente demonstrado.

Dessa forma, evidenciado que o acesso inicial ao atendente foi antecedido por solicitações reiteradas de CPF/CNPJ, sem informação clara e imediata de que a identificação era facultativa, impõe-se reconhecer a subsistência da infração descrita no item 1.3.7, por afronta direta ao art. 4º, § 3º, do Decreto nº 6523.

## 2.2.5 Auto de Fiscalização: Item 4.1

O art. 15 do Decreto nº 6523 assegura ao consumidor o acompanhamento de suas demandas por meio de registro numérico, dispondo expressamente, em seu caput, que *"será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento"*. O § 2º do mesmo dispositivo, por sua vez, reforça essa garantia ao estabelecer que *"o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor"*.

A norma, portanto, não se limita a exigir a mera existência de protocolo interno, mas impõe sua informação espontânea, desde o início do atendimento, acompanhada dos elementos mínimos que permitam ao consumidor identificar e acompanhar adequadamente a demanda formulada.

No caso concreto, o Auto de Infração registra resposta negativa ao item 4.1 do formulário fiscalizatório, cujo enunciado reproduz precisamente o conteúdo do art. 15, caput e § 2º, do Decreto nº 6523. No quadro-resumo das irregularidades, a fiscalização consignou, de forma objetiva, que *"não houve a informação do número do protocolo no início do atendimento"* e que somente após questionamento do agente fiscal a atendente informou que seria gerado um *"protocolo anônimo"* (n.º 112.748.476), sem indicação de data e horário.

Tal descrição revela, com clareza, que o protocolo não foi disponibilizado de modo espontâneo e imediato, como exige o decreto, nem acompanhado integralmente dos elementos mínimos exigidos pela norma regulamentar.

A irregularidade, portanto, não reside apenas em eventual incompletude formal do protocolo, mas sobretudo no fato de que a informação correspondente não foi prestada no início do atendimento, tendo surgido apenas após provocação expressa do agente fiscal.

O comando normativo é inequívoco ao vincular a informação do registro numérico ao momento inicial do atendimento, justamente para garantir transparência, rastreabilidade e possibilidade de acompanhamento da demanda desde sua abertura. Quando o protocolo só é apresentado após questionamento do consumidor — ou, no caso, do fiscal —, deixa de ser observado o padrão mínimo de informação e transparência exigido pelo art. 15 do Decreto nº 6523.

**Decreto nº 6523 - Art. 15.** Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

A tese defensiva não é apta a desconstituir essa conclusão. A Reclamada sustenta genericamente que o consumidor seria devidamente informado, no início do atendimento, acerca do número de protocolo, com data, hora e objeto da manifestação. Todavia, essa afirmação abstrata não prevalece diante da constatação concreta lançada no Auto de

Infração, segundo a qual o protocolo somente foi mencionado depois de indagação do agente fiscal e, ainda assim, desacompanhado de data e horário.

A defesa, nesse ponto, limita-se a opor negativa genérica ao relato administrativo, sem apresentar gravação da chamada fiscalizada, histórico do atendimento, espelho do protocolo ou qualquer outro documento contemporâneo aos fatos que demonstre a efetiva observância da exigência regulamentar.

Não se pode acolher, assim, a simples alegação de que o procedimento institucional do banco estaria em conformidade com a norma, quando a verificação concreta realizada pela fiscalização aponta precisamente o contrário. O ato administrativo de fiscalização goza de presunção de legitimidade e veracidade relativa, a qual somente pode ser afastada por prova idônea em sentido contrário. No caso, inexistem elementos probatórios suficientes para infirmar a descrição específica lançada no auto.

Cumprir observar, ademais, que o fornecimento de protocolo incompleto ou tardio compromete a própria finalidade do art. 15 do Decreto nº 6523, que é assegurar ao consumidor mecanismo efetivo de acompanhamento e controle da demanda apresentada. Sem a informação do registro numérico no momento inicial, e sem a indicação de data, hora e objeto, esvazia-se a utilidade prática da garantia regulamentar, dificultando-se a rastreabilidade do atendimento e a eventual cobrança posterior de providências. Não se trata, portanto, de exigência meramente formal, mas de elemento essencial à transparência e à regularidade do funcionamento do SAC.

Dessa forma, evidenciado que, no atendimento fiscalizado, o número de protocolo não foi informado no início do atendimento e que, quando posteriormente mencionado, não veio acompanhado, de forma completa, dos dados exigidos pela norma, impõe-se o reconhecimento da subsistência da infração descrita no item 4.1, por afronta direta ao art. 15, caput e § 2º, do Decreto nº 6523.

#### **2.2.6 Auto de Fiscalização Item 4.2**

A infração subsiste. O § 3º do art. 15 do Decreto nº 6523 dispõe, de forma expressa, que *"é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo"*. A norma, portanto, não se limita a impor ao fornecedor o dever de armazenar as gravações: ela associa a essa obrigação à correspondente garantia de acesso pelo consumidor ao conteúdo da chamada dentro do prazo legal.

O comando regulamentar tutela, assim, a rastreabilidade do atendimento, a transparência da relação de consumo e a possibilidade de controle posterior sobre a regularidade da prestação do serviço.

No caso concreto, o Auto de Infração registra resposta afirmativa à irregularidade descrita no item 4.2 do formulário fiscalizatório, tendo a fiscalização consignado, no quadro-

resumo das atuações, que, *"perguntado à atendente se poderia enviar a cópia da gravação da ligação efetuada por e-mail, foi informado que não poderia enviar, pois não houve a identificação pelo dígito do CPF e se trata de um protocolo anônimo"*.

Consta ainda do próprio auto que, quando a ligação é direcionada para falar com atendente, há a informação de que a chamada está sendo gravada. Ou seja: a existência da gravação foi afirmada pelo próprio sistema de atendimento, mas, quando solicitado acesso ao respectivo conteúdo, a orientação prestada ao fiscal foi no sentido da impossibilidade de envio da cópia, em razão da ausência de identificação prévia por CPF.

A materialidade da infração decorre justamente dessa incongruência. Se a ligação estava sendo gravada — como expressamente informado durante o atendimento —, e se a legislação assegurava ao consumidor o direito de requerer acesso ao conteúdo da chamada, não se mostra compatível com o art. 15, § 3º, do Decreto nº 6523 a negativa de fornecimento fundada, de maneira automática, na ausência de identificação por CPF, sobretudo em contexto no qual o próprio atendimento havia admitido a realização de protocolo "anônimo". A resposta dada pela atendente, tal como documentada no auto, evidenciou, no mínimo, dificuldade indevida de acesso ao conteúdo gravado, suficiente para caracterizar a irregularidade descrita no item 4.2.

A defesa não afasta essa conclusão. A Reclamada sustenta que observa rigorosamente a disciplina legal sobre manutenção das gravações e que a disponibilização do conteúdo depende de procedimento de identificação compatível com a proteção de dados pessoais, inclusive sob a ótica da Lei Geral de Proteção de Dados. Afirma, ainda, que manteria as gravações arquivadas pelo prazo de 90 dias e que os registros poderiam ser solicitados pelo consumidor sem qualquer obstáculo.

Todavia, essa justificativa abstrata não se sobrepõe à constatação concreta lançada no auto de infração, segundo a qual, no atendimento efetivamente fiscalizado, a resposta fornecida foi de impossibilidade de envio da gravação justamente em razão da ausência de identificação por CPF.

Além disso, a defesa invoca, para justificar a regularidade da conduta, fundamentos normativos supervenientes à fiscalização, especialmente vinculados ao Decreto 11.034 e à Lei Geral de Proteção de Dados. Sem embargo da relevância desses diplomas em plano geral, o caso deve ser analisado à luz da disciplina vigente ao tempo dos fatos, vale dizer, do Decreto nº 6523. E, sob esse regime normativo, a garantia de acesso ao conteúdo da chamada gravada não podia ser esvaziada por exigência procedimental que, na prática, inviabilizasse ou dificultasse o exercício do direito do consumidor. A exigência de identificação, se manejada de forma a impedir ou embaraçar o acesso à gravação, conflita com a finalidade protetiva do art. 15, § 3º, do decreto então vigente.

Não se desconhece que a proteção de dados pessoais e a segurança das informações são valores relevantes; contudo, tais preocupações não dispensam o fornecedor de estruturar procedimento compatível, ao mesmo tempo, com a tutela da

privacidade e com a efetividade do direito de acesso assegurado ao consumidor.

No presente caso, o que se extrai do auto não é a adoção de protocolo equilibrado de verificação de identidade, mas a informação objetiva de que a gravação não poderia ser enviada, em razão da ausência de CPF, embora a ligação estivesse gravada e embora o próprio fluxo do atendimento admitisse protocolo sem identificação prévia. Essa resposta, tal como documentada, revela obstáculo indevido ao acesso ao conteúdo da chamada.

Também não há, nos autos, elemento probatório idôneo capaz de infirmar a constatação administrativa. A Reclamada não trouxe a gravação da ligação fiscalizada, o histórico interno do protocolo referido, documentação operacional contemporânea aos fatos ou qualquer outro suporte técnico que demonstrasse que, naquele atendimento específico, o acesso à gravação era efetivamente possível por meio regular e adequado. Limitou-se a oferecer explicação institucional genérica sobre sua política de proteção de dados, o que não basta para desconstituir o relato específico e individualizado do agente fiscal.

Cumprido destacar, por fim, que a infração não exige demonstração de dano concreto ou de prejuízo individual consumado. O descumprimento do dever regulamentar de assegurar acesso ao conteúdo da gravação, ou a criação de embaraço indevido ao exercício desse direito, já configura desvio do padrão legal de funcionamento do SAC. O que se tutela, aqui, é a própria conformidade do serviço com a disciplina protetiva instituída pelo poder regulamentar, e não apenas a reparação de dano individualmente demonstrado.

Dessa forma, evidenciado que, no atendimento fiscalizado, a gravação da chamada não foi disponibilizada quando solicitada, tendo sido oposto obstáculo fundado na ausência de identificação por CPF, impõe-se o reconhecimento da subsistência da infração descrita no item 4.2, por afronta ao art. 15, § 3º, do Decreto nº 6523, tal como enquadrado no auto de infração.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a Representada incorreu em práticas infrativas relacionadas à estrutura, acessibilidade, rastreabilidade e transparência do Serviço de Atendimento ao Consumidor — SAC, em violação aos arts. 4º, caput e §§ 1º e 3º, e 15, caput e §§ 2º e 3º, do Decreto nº 6.523/2008; ao art. 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/2009; aos arts. 4º, V, 6º, III e IV, 7º e 39, VIII, da Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor; e ao art. 12, IX, “a”, do Decreto nº 2.181/1997. Tratando-se de instituição financeira, as condutas também se mostram incompatíveis com os parâmetros de atendimento previstos no Normativo SARB nº 003/2008, notadamente em seus arts. 6º, §§ 1º e 2º, 7º, caput e §§ 1º e 2º, 15, 16 e 17, que disciplinam a organização do menu eletrônico, o acesso ao atendente, o fornecimento de protocolo e a disponibilização das gravações das chamadas realizadas ao SAC.

Reconhecida a subsistência das infrações acima indicadas, está a Representada sujeita à sanção administrativa de multa, nos termos do art. 56, inciso I, c/c art. 57, ambos da Lei nº 8.078/1990, sem prejuízo das demais cominações legalmente cabíveis.

Levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica dos fornecedores e a vantagem auferida com as práticas abusivas, impõe-se a aplicação da pena de multa, na forma do art. 56 do CDC. Atento aos critérios estabelecidos no art. 57 do mesmo diploma e no art. 20 da Resolução PGJ nº 57/2022, passo à graduação da sanção administrativa.

a) Quanto à gravidade das infrações, em observância à Resolução PGJ nº 57/2022, as condutas subsistentes dizem respeito ao descumprimento de normas específicas que disciplinam o Serviço de Atendimento ao Consumidor — SAC, notadamente o Decreto nº 6.523/2008 e a Portaria SDE nº 49/2009. Como tais condutas não possuem correspondência específica entre as hipóteses elencadas nos grupos I, II, III e IV do art. 21 da Resolução PGJ nº 57/2022, devem ser classificadas no Grupo I, por força do art. 22 do mesmo ato normativo, aplicando-se, portanto, o fator de natureza da infração — NAT 1, nos termos do art. 28, §2º, da Resolução.

**Resolução PGJ nº 57/2022**, Art. 22. As infrações não previstas em nenhum dos grupos I, II, III e IV do artigo 21 desta Resolução serão classificadas no grupo I.

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

c) Por fim, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 57/2022, a condição econômica do fornecedor deve ser aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada na hipótese de ausência ou inaceitabilidade das informações prestadas.

No caso, considerando que a manifestação foi recebida na data 12/12/2020 (ID MPe: 3030975, pg. 6), adota-se como referência o exercício financeiro de 2019. Para fins exclusivos de apuração da base de cálculo da multa, toma-se como parâmetro a rubrica “Receita da Intermediação Financeira” constante das Demonstrações do Resultados do Banco Santander (Brasil) S.A., (ID MPe: 3031002, pg. 19), referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, no montante de R\$82.740.412.000,00 (oitenta e dois bilhões, setecentos e quarenta milhões, quatrocentos e doze mil reais).

Diante da inexistência, nos autos, de demonstração contábil segregada da receita auferida especificamente no Estado de Minas Gerais, mostra-se adequado, para fins de estimativa da condição econômica regional, o arbitramento proporcional da receita nacional pela divisão igualitária entre as 27 unidades da Federação. Trata-se de critério objetivo, uniforme e conservador, que evita a utilização integral da receita nacional em procedimento administrativo de repercussão territorial circunscrita ao Estado de Minas Gerais, preservando os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da segurança

jurídica.

Assim, dividindo-se a receita nacional de R\$82.740.412.000,00 (oitenta e dois bilhões, setecentos e quarenta milhões, quatrocentos e doze mil reais) por 27 unidades da Federação, arbitra-se a receita bruta proporcional do Banco Santander (Brasil) S.A. no Estado de Minas Gerais, para fins de cálculo da multa administrativa, em R\$3.064.459.703,70 (três bilhões, sessenta e quatro milhões, quatrocentos e cinquenta e nove mil, setecentos e três reais e setenta centavos).

Importante mencionar que, no ano de 2019, o Banco Santander atingiu um lucro líquido de R\$ 14,2 bilhões, o que significa um aumento de 16,6% em relação ao ano 2018. O lucro gerencial, no mesmo período, foi de R\$ 14,55 bilhões, representando o crescimento de 17,4% quando comparado ao ano de 2018. (<https://www.infomoney.com.br/mercados/santander-brasil-tem-lucro-de-r-1418-bilhoes-em-2019-governo-indica-conselheira-para-petrobras-e-mais-destaques/>).

Ainda, de acordo com relatório do Banco Data de setembro de 2024 (<https://bancodata.com.br/relatorio/santander/>), o Representado possui um patrimônio líquido de R\$ 99,5 bilhões.

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, se enquadra como GRANDE Porte na Planilha de Cálculo de Multa, aplicando-se, por conseguinte, o fator de porte econômico — PE 5.000, nos termos do art. 28, §1º, alínea “d”, da Resolução PGJ nº 57/2022.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a natureza da infração, a ausência de vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$2.558.716,42 (dois milhões, quinhentos e cinquenta e oito mil, setecentos e dezesseis reais e quarenta e dois centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Sobre essa multa base, foram aplicados os ajustes previstos na Resolução PGJ n.º 57/2022: redução de 1/2 (metade) em razão do art. 29, §1º, II (reconhecimento de primariedade), seguida de acréscimo de 1/3 (art. 20, §4º), em razão da multiplicidade de condutas infrativas e da extensão dos danos, chegando-se a uma **multa de referência de R\$1.705.768,30 (um milhão, setecentos e cinco mil, setecentos e sessenta e oito reais e trinta centavos)**.

ISTO POSTO, determino:

**1)** Encaminhe-se ao Representado cópia da presente decisão 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 o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de R\$1.194.037,81 (um milhão, cento e noventa e quatro mil e trinta e sete reais e oitenta e um centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa, isto é, o montante de R\$1.535.191,47 (um milhão, quinhentos e trinta e cinco mil, cento e noventa e um reais e quarenta e sete centavos), atualizado monetariamente.** A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

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, data assinatura eletrônica.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em  
12/05/2026, às 16:45

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:  
83F7C-3760F-2D94E-BFB20**

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao  
lado ou acesse  
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

