

**Processo Administrativo nº 0024.20.013934-3**  
**Representado: Next Tecnologia e Serviços Digitais S/A**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Do Relatório

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, através Promotor de Justiça, Dr. Glauber S. Tatagiba do Carmo, em face do fornecedor **Next Tecnologia e Serviços Digitais S/A**, inscrito no CNPJ sob o número 15.011.336/0001-27, com sede na Rua Domingos Sérgio dos Anjos, nº277, 3º andar, Bairro Jardim Santo Elias, São Paulo/SP, CEP 05136-170, em razão da seguintes práticas infrativas:

I – O fornecedor não envia, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante, o registro numérico referente ao protocolo de atendimento. (art.15, §2º do Decreto 6.523/08; art.4º, V, art.6º, IV, art.7º, e art. 39, VIII, da Lei nº8.078/90; e art.12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97);

II – O fornecedor não entrega, sem qualquer ônus, a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante. (art.1º, parágrafo único da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; art.4º, V, art.6º, IV, art.7º, e art.39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, “a”, do Decreto 2.181/97.

Vale ressaltar que os autos foram motivados pelo recebimento de reclamação, reportada pela Ouvidoria do MPMG, relativa à dificuldade de acionar os canais de atendimento da reclamada, dentre eles o SAC, para efetuar o cancelamento de sua conta junto ao Banco Next, sem êxito.

Anexadas às fls. 17/21 documentação apresentada pelo consumidor.

Diante dos indícios fornecidos aos autos - sobre a má prestação do serviço de atendimento ao consumidor da Reclamada -, solicitou-se à Coordenação do Procon-MG a realização de fiscalização ao SAC do “Banco Next”, para apuração de eventuais falhas sistêmicas que apontassem pela repercussão coletiva do dano eventualmente verificado (fls. 22/23).

Com base no Formulário de fiscalização nº 21 do Procon-MG, os agentes fiscais lavraram o Auto de Infração 121.21 (fls. 02/13).

Diante das infrações autuadas, o feito foi convertido em processo administrativo, conforme certificado à fl.24.

Ato seguinte, notificou-se ao Reclamado para apresentação de defesa e de cópia do Estatuto Social e do Demonstração do Resultado do Exercício de 2019 (fls. 25/27).

Devidamente oficiado (fls. 26/27). requereu dilação de prazo (fl. 29), o que foi deferido à fl. 33).

Contudo, não apresentou resposta ao ofício 3814/2021, deixando de exercer o direito à defesa e ao contraditório (certidão de fl. 35).

Com intuito de se averiguar a existência de eventuais reclamações relativas ao objeto do presente procedimento, solicitou-se à Coordenação do Procon a realização de pesquisa às bases de dados de reclamações consumeristas.

As pesquisas foram diligenciadas para o período de 25/02/2019 a 25/02/2022, vindo aos autos a seguinte amostragem: 23 relatos cadastrados na plataforma do consumidor.gov; 05 manifestações no Procon-MG; e 348 manifestações nos sistemas do ReclameAqui (fls. 43/44 e 46/50).

Oficiou-se ao Representado para se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 66/68. Caso não haja interesse de firmar TAC e TA, oportunizou-se prazo próprio para Alegações Finais (fl.65).

Devidamente oficiado (fl. 76), o “Banco Next” optou pela apresentação de memoriais (fls. 78/80 e 81/88), vindo aos autos as seguintes alegações: que a instituição financeira busca atender de forma eficiente e adequada seus clientes; que tem como um de seus principais valores o respeito à dignidade humana; que preza pelo oferecimento de eficiência operacional; que se preocupa em buscar o pioneirismo em tecnologia para atender seus clientes.

Sobre o caso particular noticiado à Ouvidoria do MPMG, aduziu o seguinte: que o encerramento da conta está disponível através do chat; que acionado este mecanismo, o “Banco Next” envia o respectivo termo de cancelamento, bastando ao cliente se manifestar de acordo para que o processo de encerramento da conta seja iniciado. Acrescentou que a existência de eventual saldo em conta, impediria o seu encerramento; que o saldo precisa ser sacado ou transferido pelo cliente na data da solicitação do encerramento, procedimento que se não for adotado resultará na contabilização do saldo em ordem de pagamento.

Alegou que o consumidor teria sido atendido pela “secretária virtual” BIA, nos dias 20/10/2020 e 29/10/2020; que, contudo, não teria prosseguido com as interações; que em 30/10/2020 entrou em contato com um dos especialistas da Representada, que nessa ocasião lhe foi encaminhado o termo de encerramento; que, contudo, o consumidor não deu andamento; que em uma nova interação, no mesmo dia (30/10/2020), manifestou-se de acordo; que o encerramento da conta foi finalizado em 12/02/2021.

Ao final, consignou não ter identificado qualquer irregularidade no processo de encerramento da conta do consumidor e que a instituição se empenha continuamente para a realização do atendimento de qualidade e adequado para a população. Diante disso, pugnou pelo arquivamento do feito.

Sobre o Demonstrativo de Resultado, esclareceu que tendo a empresa “Next” iniciado a prestação de seus serviços no ano de 2020, teria auferido receita em 2019. Isso posto, apresentou o DRE relativo ao ano 2020.

Juntada de documentos às fls.81/88.

É o necessário relatório.

## **2 – Da fundamentação**

Sobre o caso particular noticiado pelo consumidor à Ouvidoria do MPMG, as considerações tecidas pelo Representado não influenciarão no julgamento das práticas infrativas apuradas. Contudo, as alegações no “Banco Next” apenas confirmam as dificuldades relatadas pelo Sr. T. A. durante o processo de solicitação de encerramento de conta.

Em que pese a questão da dificuldade ou recusa para o cancelamento de serviço não sido objeto das autuações realizadas pelos Agentes do Procon-MG, vale destacar que o SAC das empresas regulamentadas pelo Poder Público Federal deve assegurar a opção de cancelamento no menu inicial.

A propósito, o Decreto nº 6.523/08, que vigia ao tempo dos fatos, já previa, em seu art. 4º, a obrigatoriedade de se garantir ao consumidor, no primeiro menu de atendimento, as opções de contato com o atendente, de reclamações e de cancelamento de contratos e serviços.

Vale lembrar que de as finalidades buscadas pelo SAC vão desde a obtenção de informações e esclarecimento de uma dúvida (para todo e qualquer consumidor), até a realização de reclamações, pedidos de suspensão ou o cancelamento de contratos e serviços.

Contudo, durante a fiscalização diligenciada no dia 19/02/2021, agentes do

Procon-MG verificaram o Representado disponibiliza as opções de contato com o atendente para reclamações e cancelamentos de contratos e serviços.

Restaram, todavia, caracterizadas as infrações correspondentes ao Itens 4.1.1 e 4.2 do Formulário de Fiscalização nº 12.

Necessário consignar que o Auto de Infração n.º 121.21 consiste em documento público e, portanto, goza da presunção iuris tantum de veracidade, só ilidida com comprovação em sentido contrário, cujo ônus é do fornecedor. Nesses termos, é o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, conforme ementa a seguir transcrita:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA - MULTA APLICADA PELO PROCON - ESTABELECIMENTO COMERCIAL - HIPERMERCADO - PERÍODO DA PANDEMIA - DECRETO MUNICIPAL - LIMITAÇÃO DO NÚMERO DE PESSOAS - INOBSERVÂNCIA - SANÇÃO ADMINISTRATIVA - PRINCÍPIO DA RETROATIVIDADE DA NORMA MAIS BENÉFICA - INADMISSIBILIDADE - VALOR - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - DESCABIMENTO. Considerando que os autos de infração são dotados da presunção de veracidade e legitimidade, somente prova robusta em sentido contrário pode desconstituir a fé pública da qual são revestidos, que não cede diante de mera informação, máxime quando a constatação por agentes estatais da superação do limite do número de pessoas que poderiam permanecer no interior do estabelecimento comercial não é desfeita no curso do devido processo legal. A legislação vigente ao tempo do cometimento da infração é a que deve ser observada para fins de sua aplicabilidade e dosimetria, revelando-se inadmissível a retroatividade da norma mais benéfica pretendida. A fixação do valor da multa nos limites legais e de acordo com a gravidade da infração, com a condição econômica da parte, além de considerar tratar-se de conduta reincidente, deve ser mantida. (Apelação Cível n.º 1.0000.22.249571-5/001, Rel. Des. Edilson Olimpio Fernandes, julgado dia 24/01/23, súmula publicada dia 30/01/23).

Ademais, a fim de fundamentar a presente decisão administrativa, necessário pontuar que não há óbice quanto a competência estadual para tratar de assuntos como irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Cumprido esclarecer que a competência fiscalizadora do Banco Central em nada colide com a competência estadual de igual natureza, quando esta se limita a disciplinar assunto de interesse comum relativo à adequação das instituições financeiras para melhor prestação de serviços à coletividade.

Registra-se ainda que o Ministério Público não atua, in casu, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº

8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:

“Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.” (Destacou-se).

“Art. 23. Compete ao Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:  
(...)

II - receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que notificarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

V - fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI - atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

(...)” (Destacou-se).

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Isso posto, passo ao julgamento administrativo das infrações atuadas nos presentes autos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/22, e na legislação específica aplicável ao SAC, que ao tempo das infrações se referia ao Decreto 6.523/08, cujas disposições encontram-se atualmente reproduzidas no Decreto nº 11.034/22.

## 2.1 - Da Recusa em efetuar o envio do Protocolo de Atendimento

Verificou-se que o Representado não envia o registro numérico referente ao protocolo de atendimento ao consumidor, seja por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante pelo que atuado pela violação §2º do art.15 Decreto 6.523/08, que se encontrava vigente à época dos fatos.

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.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

(...)

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

O dispositivo mencionado informa, de maneira expressa, que o acompanhamento das demandas acontecerá através de registro numérico, o qual deverá ser informado ao consumidor no início do atendimento. Ainda, é facultado ao consumidor, solicitar o envio da informação por correspondência ou por meio eletrônico.

Ressalta-se que tal dever legal não é exigível apenas por parte do consumidor. A administração pública também dispõe da prerrogativa de requerer do fornecedor a prestação de informações relevantes ao consumidor, movida pelo poder-dever de defender e perseguir o interesse público e amparada pelo princípio da oficialidade, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC e art. 33, §1º do Decreto 2.181/97.

**Destaque-se que referida norma foi mantida pelo Decreto 11.034/2022**, que prevê, no art. 12, ser "direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico".

As referidas normas foram editadas dentro da sistemática consumerista, com o

intuito de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC, não podendo o Representado afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento de fatos.

É direito básico daquele que procura o atendimento telefônico (ainda que meramente para receber informações, tirar dúvidas ou fazer sugestões), receber um registro numérico para acompanhar a sua demanda e ter acesso a ele quando solicitado, assim como ter acesso à gravação da conversa. O direito a essa informação é dever legal do fornecedor, cujo descumprimento qualifica-se como antijurídico e injusto.

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.

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.

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

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.

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. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (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, significativa 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 corresponsivo 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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 seu 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.

Pelo exposto, **julgo subsistentes as infrações descritas nos itens 4.1.1 do Auto de Infração nº 121.21.**

## **2.2- Da Recusa em efetuar a entrega de cópia da gravação**

Relativamente à recusa do fornecedor em efetuar a entrega de cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, insta salientar que a entrega deveria ocorrer no prazo de 10 dias.

Aa negativa da entrega da gravação da conversa, bem como do registro numérico do atendimento, caracterizam práticas abusivas nos termos do disposto no art. 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que desrespeita determinação expressa outrora prevista no Decreto nº 6.523/08 que, à época dos fatos, regulamentava a obrigação em análise da seguinte maneira:

“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.

(...)

**§ 3º 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.”**

Ressalte-se que o Decreto n.º 6.523/08 e a Portaria SDE n.º 49/09 não previam qualquer hipótese que eximisse as instituições financeiras da responsabilidade por eventual descumprimento do encaminhamento da cópia da gravação requerida pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Pelo contrário, o artigo 1.º da aludida Portaria é claro ao considerar abusiva a recusa ou a imposição de dificuldades para essa entrega.:

“Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; Parágrafo único. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.”

No caso dos autos, não houve o envio de cópia da gravação no prazo de 10 (dez) dias.

Ademais, o descumprimento do prazo de entrega da gravação não está sujeito a discussões sobre culpa, já que não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor para justificar a aplicação de penalidade.

Houve falha na prestação de serviço, afinal, para se reconhecer que o direito do consumidor à informação foi desrespeitado pelo fornecedor não importa quantas gravações deixaram de ser entregues aos consumidores.

Desde que a irregularidade tenha sido constatada pela fiscalização, a autuação deve prevalecer, máxime porque o bem jurídico tutelado é o direito do consumidor, insusceptível de avaliação.

Importante registrar que tanto o direito ao recebimento do protocolo de

atendimento, quanto ao recebimento da gravação da chamada foram mantidos no atual Decreto 11.034/2022, que assim dispõe:

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

...

§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, **a manutenção da gravação da chamada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.**

§ 4º **Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada telefônica.**

Referidas disposições têm por escopo contribuir para assegurar a transparência, a boa-fé, a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público. E mais, viabilizam a concretização dos princípios de equilíbrio e harmonia nas relações de consumo e instrumentalizam o direito básico de facilitação da defesa do consumidor garantido pelo CDC (art. 4º, *caput* e inciso III e art. 6º, VIII), instituindo uma medida eficaz para dotar o consumidor de prova de eventual ilegalidade e, com isso, atenuar a grave dificuldade existente para fazer valer seus direitos.

Acrescente-se que o descumprimento do prazo de entrega da gravação não está sujeito a discussões sobre culpa, já que não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor para justificar a aplicação de penalidade.

Houve falha na prestação de serviço, afinal, para se reconhecer que o direito do consumidor à informação foi desrespeitado pelo fornecedor não importa quantas gravações deixaram de ser entregues aos consumidores.

Desde que a irregularidade tenha sido constatada pela fiscalização, a autuação deve prevalecer, máxime porque o bem jurídico tutelado é o direito do consumidor, insusceptível de avaliação.

E, nos termos do dispositivo legal transcrito, não faz diferença que a solicitação tenha sido formulada pelo consumidor ou pelo órgão de defesa do consumidor. No momento do atendimento realizado pelo SAC, sendo requerido o encaminhamento da gravação e havendo recusa ou dificuldade para a entrega da gravação solicitada, automaticamente estará caracterizada a prática abusiva.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no **item 4.2** do Auto de Infração nº 121.21.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o banco digital representado, acima qualificada incorreu nas práticas infrativas do artigo 1º, caput da Portaria SDE nº 49/09, dos §§ 2º e 3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; dos artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97, 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 nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam a presente sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Considerando que as infrações verificadas se originaram do descumprimento de normas regulamentares específicas que vigoravam à época dos fatos - Decreto 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08 do Ministério da Justiça -, bem como que a indisponibilidade do serviço tornou o SAC inadequado ao fim a que se destina, aplicar-se-ão as hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

Art. 21. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

III - Infrações classificadas no grupo III:

a) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor (arts. 18, parágrafo 6º, III, e 20, CDC)

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 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica do infrator será



**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO EM 31 DE DEZEMBRO** - Em Milhares de Reais

	2021	2020
Receitas de Serviços (Nota 21b) .....	601.093	158.057
Impostos e Contribuições sobre Serviços (Nota 21d) .....	(75.588)	(19.523)
<b>Receita Líquida de Serviços</b> .....	<b>525.505</b>	<b>138.534</b>
Despesas com Pessoal (Nota 21c) .....	(231.911)	(27.059)
Despesas Tributárias (Nota 21d) .....	(1.615)	(61)
Outras Despesas Administrativas (Nota 21e) .....	(607.522)	(101.784)
Resultado da Equivalência Patrimonial .....	51.016	-
<b>Resultado antes das Receitas Financeiras Líquidas</b> .....	<b>(264.527)</b>	<b>9.630</b>
<b>Receitas Financeiras Líquidas (Nota 21f)</b> .....	<b>9.621</b>	<b>2.083</b>
Receitas Financeiras .....	10.397	2.350
Despesas Financeiras .....	(776)	(267)
<b>Resultado antes de Impostos e Contribuições</b> .....	<b>(254.905)</b>	<b>11.713</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social (Nota 20) .....	103.997	(3.786)
<b>Prejuízo/Lucro Líquido do Exercício</b> .....	<b>(150.909)</b>	<b>7.927</b>

As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

<https://publicidadelegal.valor.com.br/valor/2022/03/31/Next1561388331032022.pdf>

Conforme informações contidas no DRE do “Banco Next”, a receita de serviços do Representado mais que triplicou em 2021, segundo ano de funcionamento da empresa.

Diante do montante contabilizado em “Receitas de Serviços” (Receita Bruta), o porte econômico da reclamada, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 13.171.416,66 (treze milhões, cento e setenta e um mil, quatrocentos e dezesseis reais e sessenta e seis 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 nº 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 400.142,50 (quatrocentos mil, cento e quarenta e dois reais e cinquenta centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, II, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 333.452,08 (trezentos e trinta e três mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e oito centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso IV do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 389.027,43 (trezentos e oitenta e nove mil, vinte e sete reais e cinquenta e quarenta e três centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possuir caráter repetitivo.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou duas condutas infrativas,

aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 518.703,24 (quinhentos e dezoito mil, setecentos e três reais e vinte e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 518.703,24 (quinhentos e dezoito mil, setecentos e três reais e vinte e quatro centavos)**.

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação do Representado (endereço indicado no rodapé de fls. 78/80 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 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 466.832,92 (quatrocentos e sessenta e seis mil, oitocentos e trinta e dois reais e noventa e dois centavos), nos termos art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/2022.

Adverta que a contagem do prazo para verificação da tempestividade do recurso será considerada da data do protocolo das razões na sede desta 14ª PJ de Defesa do Consumidor, não sendo admitida o seu encaminhamento por e-mail.

**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, 19 de fevereiro de 2024.

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Janeiro de 2024**

<b>Infrator</b>	Next Tecnologia e Serviços Digitais S/A		
<b>Processo</b>	0024.20.013934-3		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 121.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 158.057.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 13.171.416,67
<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\$ 400.142,50</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 200.071,25</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 600.213,75</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023			262,02%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023			3,8522
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 770,45</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.556.722,96</b>
Multa base			<b>R\$ 400.142,50</b>
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, §1º da Res PGJ nº 57/22			<b>R\$ 333.452,08</b>
Acréscimo de 1/6 – art. 29, §2º da Res PGJ nº 57/22			<b>R\$ 389.027,43</b>
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/2022			<b>R\$ 518.703,24</b>
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			<b>R\$ 466.832,92</b>