



149
W

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

10ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA – DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
ESTADUAL

Processo Administrativo nº 0027.17.000.594-9

Fornecedor/Autuado/Infrator: Banco Santander (Brasil) S.A. (Razão Social),
90.400.888/0001-42 (CNPJ)

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado mediante Portaria (fl. 02), em decorrência de representação oferecida a esta Promotoria de Justiça pela Superintendência de Defesa e Proteção dos Direitos do Consumidor (fls. 05/07), acompanhada do Relatório de Fiscalização de fl. 08 e do Auto de Infração nº 01/17 (fls. 09/10), nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal nº 2.181/97), e da Resolução PGJ nº 11/2011, que tem por fito aplicar sanção decorrente da prática de infração administrativa de natureza consumerista pelo fornecedor **Banco Santander (Brasil) S.A.**, Instituição Financeira, inscrito no CNPJ sob o nº 90.400.888/0001-42, estabelecido na Avenida Governador Valadares, nº 216, Bairro Centro, Betim/MG, CEP: 32.510-010.

Imputa-se ao autuado o desrespeito ao art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02 e ao art. 2º da Lei Municipal nº 3.127/98, bem como, por via de consequência, o art. 6º, IV, c/c art. 7º, c/c art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, alínea "a", do Decreto Federal 2.181/97.

Os dispositivos acima citados cuidam da imposição do prazo de até 15 minutos para atendimento ao consumidor (Lei Estadual), do prazo de 15 minutos em dias normais e 30 minutos em vésperas ou depois de feriados prolongados (Lei Municipal), da proteção contra práticas abusivas e da colocação, no mercado de consumo, de serviço em desacordo com as normas expedidas pelos Órgãos **Oficiais** competentes.

Lavrado o Auto de Infração nº 01/17 pelo PROCON Municipal, o fornecedor foi notificado a apresentar, em 10 (dez) dias, sua defesa administrativa e documentação probatória, o tendo feito às fls. 11/18.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Após, foi realizada nova fiscalização pelo PROCON Municipal, que gerou o Relatório de Fiscalização de fl. 19, onde se constatou a permanência da prática infrativa, razão pela qual o fornecedor apresentou nova defesa às fls. 20/27 àquele Órgão municipal.

De ordem da 8ª Promotoria de Justiça, que à época detinha atribuições de defesa dos Direitos do Consumidor, foi realizada fiscalização pelos Agentes do PROCON Estadual no local em que se situa o fornecedor, em decorrência do que foi lavrado o Auto de Infração nº 858.17, acostado às fls. 65/72 destes autos, que tipificou a conduta do fornecedor nos dispositivos anteriormente apontados.

Em virtude disso, foi apresentada nova defesa administrativa pelo fornecedor, desta vez à 8ª Promotoria de Justiça (fls. 74/82), ocasião na qual manifestou seu desinteresse em firmar TAC (fl. 81). Além do mais, o fornecedor deixou de apresentar seu contrato social atualizado e seu demonstrativo de rendimentos, embora regularmente notificado para fazê-lo por oportunidade da autuação (fl. 71).

Diante do quadro, os rendimentos do fornecedor foram arbitrados em R\$ 6.217.053,82 (seis milhões, duzentos e dezessete mil e cinquenta e três reais, e oitenta e dois centavos) à fl. 100, com fundamento no art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando Demonstrativo de Rendimentos apresentado por fornecedor do mesmo seguimento do reclamado nos autos do Processo Administrativo nº 0027.14.008.297-8, do que o fornecedor foi comunicado à fl. 102, conforme Aviso de Recebimento de fl. 102-v.

O feito, inicialmente instaurado na forma de Investigação Preliminar, foi convertido em Processo Administrativo, e como tal reautuado, por determinação de fl. 147.

Certidão à fl. 148 apontando que o fornecedor é quadriplamente reincidente.

O fornecedor obteve vista dos autos (certidão de fl. 148-v).

Este é o suficiente relatório.

FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei Federal nº 8.078/90, art. 56, parágrafo único, e do Decreto Federal nº 2.181/1997, art. 4º, IV, e 5º, *caput*.



150
A

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

O Processo Administrativo teve seu trâmite regular, sem ocorrência de quaisquer vícios capazes de prejudicar o exercício do direito de defesa por parte do infrator, especialmente porque o fornecedor apresentou defesa por três vezes (uma após cada autuação, seja municipal ou estadual), tendo, assim, todas as oportunidades pertinentes para se manifestar.

Ademais, o último ato do feito foi a abertura de vista à Procuradora do fornecedor.

Obedecidos, destarte, a ampla defesa e o contraditório.

Adentro, portanto, à análise jurídica dos fatos e das provas.

Desrespeito ao prazo legal para atendimento do consumidor

Observa-se que a controvérsia apresentada cinge-se a verificar se o descumprimento da Legislação Estadual e Municipal que regem o tempo para atendimento do consumidor enseja a caracterização de prática infrativa aos direitos do consumidor e permite a imposição de sanção administrativa.

Neste particular, entendo que sim.

Em um primeiro momento vale dizer que não há dúvidas de que a matéria é regulada por Lei e tem legitimidade para tanto.

É consabido que compete à União, Estados e aos Municípios legislar concorrentemente sobre responsabilidade por dano ao consumidor, nos exatos termos do art. 24, VIII, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB). *In verbis*:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal **legislar concorrentemente** sobre:

[...]

VIII - **responsabilidade por dano** ao meio ambiente, **ao consumidor**, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

No mesmo sentido dispõe a Constituição do Estado de Minas Gerais:

Art. 10 – **Compete ao Estado**:

[...]

XV – **legislar** privativamente nas matérias de sua competência e, **concorrentemente com a União**, sobre:

[...]

h) **responsabilidade por dano** ao meio ambiente, **ao consumidor**, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Diante das autorizações Constitucionais, foi editada no Estado de Minas Gerais a Lei nº 14.235/02, que dispôs em seu art. 1º o prazo para atendimento ao consumidor pelos estabelecimentos bancários:

Art. 1º – Fica o **estabelecimento** bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Não fosse suficiente, o município de Betim/MG editou, também, duas legislações cuidando da matéria. *Ipsis Litteris*:

Lei nº 3.127/98

Art. 1º - Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição do usuário, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art. 2º - Para efeitos desta Lei, **entende-se como tempo razoável para atendimento, no máximo até 30(trinta) minutos durante 120 dias, após vencer este prazo, passará para 15(quinze) minutos em dias normais e 30(trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.**

[...]

Lei 4.395/06

Art. 1º - Fica o Poder Executivo Municipal, no âmbito da sua competência, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestações de serviços bancários ao consumidor, no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

Parágrafo único - **Caracteriza-se abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.**

[...]

As legislações acima referidas estão em plena vigência, e como toda legislação, gozam de presunção de constitucionalidade. A presunção é ainda confirmada, na medida em que são formais e materialmente constitucionais, seja por respeitarem a competência legiferante, seja por visarem a maior proteção do consumidor, para que este não seja submetido aos desmandos conhecidos por vezes cometidos por instituições bancárias.

É de suma importância consignar que o fornecedor, em sua defesa administrativa, não nega a prática infrativa, limitando-se a argumentar que ela é razoável. Afirma ele (fl. 75) que:



51
M

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Nas agências, os usuários do sistema podem utilizar do caixa convencional ou, ainda, de atendimento personalizado dos gerentes de cada agência. Além dos caixas convencionais, o Banco Santander disponibiliza caixas eletrônicos e também atendimento na rede mundial de computadores (internet) e por telefone. O banco santander disponibiliza, outrossim, atendimento por telefone, 24 horas por dia, 7 dias por semana, tendo como característica o atendimento rápido e com qualidade na realização de transações financeiras com toda a comodidade. (destacamos).

Todavia, os argumentos não são suficientes a afastar sua responsabilidade para com o consumidor.

Ora, o fato de o estabelecimento bancário dispor de outros meios de atendimento, que não o humano, visando facilitar as transações do consumidor, não ilide o seu dever de, no caso do atendimento pessoal, respeitar os prazos impostos por lei, notadamente porque o intuito da norma é exatamente o de humanizar o atendimento e de permitir o respeito e bom trato com aqueles consumidores que por alguma ordem de razão não detém conhecimento para utilização de outros meios de atendimento (e.g. idosos e/ou analfabetos), como o eletrônico.

É posicionamento que beira ao absurdo.

Outrossim, sustentando ainda que a prática infrativa seria razoável e proporcional, o fornecedor alega que *“o tempo de atendimento gasto com e por cada cliente ao é passível de controle. Há clientes que chegam aos caixas com menor número de pagamentos, mais organizados, documentos preenchidos, que agilizam o atendimento. Outros, porém, menos preparados ou com muito mais contas a pagar, demandam mais tempo”* (fl. 76 – destacamos).

A princípio, o argumento é de fato, digno de cautelosa apreciação.

Todavia, compulsados os autos, verifica-se que melhor sorte não merece. Isso porque, esta prática pela instituição bancária não é fato isolado, e nem ocorre esporadicamente. Nas três autuações ocorridas nos autos, seja pelos Fiscais Municipais, seja pelos Fiscais Estaduais, a mesma situação foi constatada.

Depreende-se do auto de infração nº 01/17 que:

Em fiscalização no estabelecimento foi constatado diversos consumidores na fila de espera para pagamento, por volta de 39 para ser mais exato. O tempo de espera médio é de 40 minutos, e de um total de 16 caixas, 5 estavam em funcionamento. Dentro do exposto foi verificado que o prazo de 15 minutos para atendimento do consumidor não esta sendo cumprido e observado. **A gerente, Sra. Stéfane foi orientada a fazer melhorias no setor de atendimento para que o tempo de espera na fila seja diminuído. Nada mais.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Apesar de orientada a gerente do local sobre a infração, a situação não foi solucionada e sequer amenizada. Ao contrário, ficou pior, pois quando do retorno da fiscalização ao local, em 20/02/2017, constatou-se haver uma fila com 19 consumidores aguardando atendimento, bem como que o tempo de espera era de aproximadamente 1h45min, e ainda que de um total de 06 (seis) caixas, apenas 3 (três) estavam em efetivo funcionamento (Relatório de Fiscalização de fl. 19).

Por seu turno, o Auto de Infração nº 858.17 (fls. 65/72), lavrado pelos Fiscais do PROCON Estadual em 05/09/2017, revela que a infração em tela persistiu, ao informar que *"o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, posto que entramos na fila para entrar na agência e pegar a senha às 14:06h, sendo que a retirada da senha ocorreu às 14:22h e o início do efetivo atendimento pelo caixa se deu às 14:54h, conforme senha anexa"* (fl 65 – destacamos), demonstrando que o intervalo para atendimento foi de 48 minutos.

Assim, é evidente que a conduta do fornecedor não pode ser colocada sob o pálio da razoabilidade e proporcionalidade, com o fim de afastar a incidência legal, conquanto excessiva e absolutamente desproporcional, por submeter os consumidores de seu serviço a tempo de espera oscilante entre 40 minutos e 1h45min, em repetidas situações e circunstâncias.

A situação viola o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 6º, IV, que afirma ser direito básico do consumidor *"a **proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços"***, bem como o disposto no art. 7º do mesmo diploma legal que assevera que *"Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade"*, garantindo que a violação de outras legislações protecionistas enseja responsabilização administrativa.

De mais a mais, subsume-se adequadamente ao disposto no art.39, VIII do CDC, cujo teor é repetido no art. 12, IX, alínea "a" do Decreto Federal nº 2.181/97, que veda ao fornecedor *"colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou*



152
/

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)", sob pena de restar caracterizada prática abusiva/inf rativa, passível de responsabilidade.

Relativamente à argumentação empreendida pelo fornecedor no sentido de que inexistem prejuízos patrimoniais e/ou extrapatrimoniais pela demora no atendimento, este sequer merece profunda reflexão, na medida em que integralmente divorciado do que se avalia no presente Processo Administrativo.

Como se denota facilmente, este procedimento administrativo tem por objeto a apuração de prática inf rativa a consumidores em geral, tutelando, assim, direitos transindividuais de ordem difusa, de modo que se vê completamente impertinente qualquer discussão que envolva alguma reparação, ainda que em tese. O que se visa aqui é exclusivamente a avaliação de prática inf rativa, ou não, e a eventual necessidade de sancionamento administrativo e/ou adequação de conduta do fornecedor. O feito não envolve, destarte, consumidor individualizado.

Por tais razões, deixo de tecer maiores considerações sobre a defesa do fornecedor neste ponto.

Diante da íntegra do exposto, verifica-se caracterizada a prática inf rativa inicialmente imputada ao consumidor, consistente no desrespeito de Lei Estadual e Municipal que fixa prazo máximo para seu atendimento nas agências bancárias, especialmente pela recalcitrância da conduta e pelo excesso do tempo praticado pela instituição.

Patente a conduta ilegal do fornecedor, não há como deixar de reconhecer o ilícito consumerista, de modo que **JULGO SUBSISTENTE** a infração administrativa em comento.

CONCLUSÃO

Em face do exposto, demonstrada a contento a prática inf rativa à legislação consumerista, está o infrator sujeito à responsabilização na esfera administrativa, a teor do que dispõem a Lei Federal 8.078/90 e o Decreto Federal 2.181/97.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Passo, em seguida, à definição da reprimenda administrativa, a que se sujeita o fornecedor **Banco Santander (Brasil) S.A.**, nos exatos termos do art. 56, da Lei nº 8.078/90 (CDC), e art. 18, de seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal nº 2.181/97).

Dentre as sanções administrativas cabíveis, considero pertinente a **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I, da Lei nº 8.078/90 e art. 18, I, do Decreto Federal nº 2.181/97), que a meu ver, se revela mais adequada ao fato, porquanto razoável e proporcional, além de, a princípio, capaz de incutir no fornecedor o efeito pedagógico inerente à presente decisão administrativa.

Tendo em vista a **natureza da infração**, a **condição econômica** e a **vantagem auferida**, e atento ainda ao disposto do art. 57 do CDC, bem como do art. 24 e seguintes do Decreto federal supracitado, e art. 59 da Resolução PGJ nº 11/2011, passo à quantificação da pena administrativa apontada.

Considerando que, em virtude da não apresentação voluntária dos rendimentos pelo fornecedor, estes foram arbitrados em R\$ 6.217.053,82 (seis milhões, duzentos e dezessete mil e cinquenta e três reais, e oitenta e dois centavos) à fl. 100, com fulcro no art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/2011;

Considerando que a infração se encontra classificada no número 3 – colocar no mercado de consumo serviço em desacordo com as normas regulamentares (art. 39, VIII, CDC);

Considerando que a vantagem com a prática abusiva restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (art. 62, alínea "a", da Resolução PGJ 11/2011);

Aplico as informações acima ao que dispõe o art. 65 da Resolução PGJ 11/2011, e fixo a **pena base** de multa em **R\$ 16.542,63 (dezesseis mil e quinhentos e quarenta e dois reais, e sessenta e três centavos)**.

Não há atenuantes.

Considerando que o infrator é **quadriplamente reincidente** (certidão de fl. 148), bem como que, apesar de ter conhecimento do ato lesivo, **deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências** (reiterando sua conduta infrativa em todas as autuações), e ainda que a prática infrativa teve **caráter repetitivo**, na esteira do disposto no art. 26, incisos I, IV e VI, do Decreto Federal nº 2.181/97, **agravo a pena base até a metade**, à vista do art. 66 da



153

A

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Resolução PGJ 11/2011, fixando a pena intermediária em **R\$ 24.813,95 (vinte e quatro mil oitocentos e treze reais, e noventa e cinco centavos)**.

Não há causas de diminuição nem de aumento de pena.

Assim, fixo a **pena definitiva em R\$ 24.813,95 (vinte e quatro mil oitocentos e treze reais, e noventa e cinco centavos)**.

Por fim, **determino**:

a) a notificação do infrator Banco Santander (Brasil) S.A., Instituição Financeira, inscrito no CNPJ sob o nº 90.400.888/0001-42, estabelecido na Avenida Governador Valadares, nº 216, Bairro Centro, Betim/MG, CEP: 32.510-010, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 22.332,55 – vinte e dois mil e trezentos e trinta e dois reais, e cinquenta e cinco centavos**) ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, §2º e caput do art. 49 do Decreto Federal nº 2.181/1997 e do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/2011, incluído pela Resolução PGJ 06/2015. Registre-se, outrossim, que a critério da autoridade administrativa, poderá ser concedido parcelamento da multa ora aplicada, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado administrativo, observadas a razoabilidade e a proporcionalidade (art. 71, §3º, da Resolução PGJ nº 11/2011);

b) notificado o infrator, seja certificado nos presentes autos o não pagamento da multa imposta e/ou a não interposição de recurso;

c) não interposto recurso ou na hipótese de seu improvimento, caso a integralidade da multa não seja paga no prazo de 30 (trinta) dias, sejam estes autos remetidos ao Coordenador do PROCON/MG, a fim de que sejam tomadas as providências pertinentes relativas à inscrição na dívida ativa e junto ao CADIN-MG, sem prejuízo das demais medidas cabíveis;

d) transitada em julgado a presente decisão, seja o nome do infrator inscrito no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, conforme determina o art. 44, caput, da Lei Federal nº 8.078/1990 e o art. 58, II, do Decreto Federal nº 2.181/1997;




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

e) o encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), Por meio do e-mail proconastep@mpmg.mp.br, na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor;

f) o encaminhamento de cópia integral desta decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

Betim, 15 de maio de 2019.



Márcio José de Oliveira
Promotor de Justiça