

Processo Administrativo nº 52.16.0024.0207502.2025-97

Reclamado(a): Will S/A Instituição de Pagamento (Pag S/A Meios De Pagamentos)

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

Trata-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG em face da empresa **WILL S/A Instituição de Pagamento** (anteriormente denominada **PAG S/A Meios de Pagamentos**), inscrita no CNPJ sob o nº 36.272.465/0001-49, com o objetivo de apurar a seguinte conduta infrativa:

o fornecedor não envia ao consumidor, quando solicitado, o registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico **para o acompanhamento do histórico de suas demandas**, cujo envio deverá ser efetuado sem ônus, no prazo de cinco dias corridos contados da data da solicitação, por correspondência ou meio eletrônico indicado pelo consumidor. Dispositivos aplicados: artigo 12, §§ 12 e 22 do Decreto 11.034/2022; artigos 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97.

### 1. DO RELATÓRIO

As apurações que deram origem à instauração do presente processo administrativo foram motivadas pelo recebimento da reclamação do Sr. Ricardo Alexandre Trindade. Conforme declarado à Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, a empresa reclamada não teria um canal de fácil comunicação.

O consumidor consignou ter encaminhado diversas mensagens para o atendimento da "WILL", na tentativa de fazer o registro e obter uma solução para o problema enfrentado; que mesmo tendo solicitado urgência para o caso, vez que relacionado à clonagem do seu cartão de crédito, não obteve qualquer retorno da empresa (ID 3314535, págs. 5/10).

Realizada a convocação do expediente em investigação preliminar (ID 3314535, pág. 50), determinou-se a notificação do Representado para esclarecimentos, especialmente especificamente relacionados aos meios disponíveis para contatar a empresa e realizar o registro de reclamações, dúvidas e cancelamentos de produtos e serviços.



Apesar de o Ofício nº 699/2021 ter sido recepcionado no endereço divulgado no site do Representado (AR juntado à peça de ID: 3314535, pág. 11 e peça de ID: 3314535, pág. 24), nada alegou (ID: 3314535, pág. 12).

Reiterado o ofício, o objeto postado retornou aos autos sem a sua entrega ao Representado (ID: 3314535, págs. 17 e 19).

A fim de se apurar a extensão e eventual repercussão coletiva do tema, foi solicitada à Coordenação do Procon-MG pesquisa de reclamações relacionadas a falhas na prestação do serviço de atendimento ao consumidor da instituição de pagamento representada.

A Assessoria Jurídica do Procon-MG reportou aos autos os seguintes registros:

- 02 (duas) reclamações no SINDEC;
- 43 (quarenta e três) registros no consumidor.gov;
- 01 (uma) manifestação no PROCON-MG;
- 916 (novecentas e dezesseis) reclamações no Reclame Aqui (ID 3314535, págs. 60/61).

Diante dos indícios apresentados, abriu-se novo pedido de solicitação de apoio à atividade finalística à Coordenação do Procon-MG, desta vez para realização de diligência fiscalizatória.

Aos 24/07/2023, os agentes fiscais do Procon-MG adentraram ao sistema operacional do SAC do Representado, a fim de verificar a qualidade do atendimento prestado ao público e, em especial, a sua adequação ao Decreto nº 11.034/2022 promulgado em 05/04/2022.

Durante a diligência, registrada no **Auto de Constatação nº 23.03301** (ID 3314541, pág. 26), os agentes do Procon-MG apontaram as seguintes infrações: (i) o SAC não oferece atendimento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana; e (ii) não é fornecido ao consumidor o histórico de suas demandas, seja por meio eletrônico ou correspondência.

A repercussão sistêmica de tais desconformidades, as quais afetam uma coletividade de pessoas direta e indiretamente – enquanto sujeitos de direitos interessados no cumprimento dos *codex consumerista* e dos microssistemas instituídos para a concretização das garantias e de suas normas principiológicas e protetivas –, motivou a instauração do **Processo Administrativo nº 0024.20.006412-9**.

Desta feita, aos 18/10/2023 determinou-se a notificação do Representado para apresentação de defesa e juntada de cópia da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) referente ao ano de 2019 e de seus atos constitutivos. Foi também solicitado ao Representado a comprovação documental do número total de clientes com contratos ativos no Brasil e em Minas Gerais, respectivamente, ao final do ano de 2019 (ID 3314541, pág. 32).

Aportaram aos autos defesa administrativa do Representado. Em suma, alegou o



seguinte: ausência de intimação válida para resposta à investigação preliminar; Inexistência de interesse coletivo *lato sensu*; prorrogação indevida do prazo da investigação preliminar; disponibilidade de canais de atendimento ininterruptos; inexistência de infração à legislação consumerista.

Adicionalmente, informou o número de clientes ativos em sua base, incluindo os do Estado de Minas Gerais, e requereu o arquivamento do processo, bem como prazo suplementar para apresentação de novos documentos (ID 3314564, pág. 11/26). Encaminhou, ainda, o DRE referente ao ano de 2022 (ID 3314578, pág. 25).

Posteriormente, o Representado requereu a juntada de **17 (dezessete) registros de atendimento** (ID 3314583, pág. 33 – ID 3314589, pág. 23).

Na sequência, foi oficiado para se manifestar sobre eventual interesse na celebração de acordo, por meio de **Transação Administrativa (TA)** e **Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)**. Oportunizou-se ainda ao Representado, para o caso de não ter interesse na composição do conflito, prazo próprio e suplementar para apresentação de alegações finais (ID 3314589, pág. 24).

O Representado solicitou o agendamento de audiência para tratar dos termos do acordo e, posteriormente, em sede de alegações finais (ID 3314604, pág. 29 – ID 3314614, pág. 8) reiterou o pedido de audiência para tratar dos temos do TA e do TAC; contestou o uso do DRE de 2022 para cálculo da transação, defendendo a utilização do DRE de 2019; destacou o impacto social da instituição e seu compromisso com canais de atendimento acessíveis e eficazes; afirmou que disponibiliza o histórico de atendimento aos clientes, conforme o Decreto nº 11.034/2022; alegou violação aos princípios da anterioridade e tipicidade; reiterou a inexistência de interesse coletivo *lato sensu*; e aduziu supostas irregularidades na prorrogação da investigação preliminar.

Juntou, ainda, gravação em mídia digital e outros documentos.

Em atendimento parcial à revisão da proposta de TA, o órgão de execução reconsiderou a mensuração da gravidade da infração para o **fator 1**, o que resultou na redução do cálculo final da multa. Contudo, manteve a aplicação do DRE de 2022, vez que relativo ao ano anterior ao do registro da infração, ocorrido no dia 24/07/2023 durante a diligência fiscalizatória do Procon-MG.

Diante disso, notificou-se novamente ao Representado para se manifestar sobre eventual interesse em firmar os instrumentos propostos.

A pedido do Representado, foi realizada audiência para discussão das minutas do TAC e da TA. Ao final, foi concedido prazo para manifestação definitiva quanto ao interesse na celebração dos acordos (ID 3314751, pág. 22).

O Representado manifestou **desinteresse** em firmar o TAC e a TA nos moldes apresentados (ID 3314751, pág. 32).



Autos devidamente virtualizados (ID 3474800, pág. 1).

É o relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, registra-se 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.

ADCT, 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 noticiarem 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 autuadas nos presentes autos, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97, Resolução PGJ nº 57/2022, e na legislação específica aplicável ao SAC.

## 2.1. PRELIMINARMENTE

### 2.1.1. Legitima Prorrogação da Investigação Preliminar

O Reclamado alega que o órgão de execução não teria observado o prazo para conclusão da investigação preliminar, pelo que a instauração do processo administrativo estaria maculada de nulidade. Porém, não assiste a menor razão ao Representado.

Nesse ponto, importa destacar que ao longo dos anos de 2020 e 2021, a investigação preliminar que subsidiou a instauração do presente processo administrativo passou por sucessivos períodos de suspensão, impostas pela necessidade de reduzir o contágio e promover as adaptações necessárias à observância das restrições sanitárias ocasionadas pela pandemia de COVID-19, que impactou a sociedade mundial.

Nesse sentido, vale destacar que apesar de a instauração da investigação ter sido determinada no dia 19/05/2020, a medida somente pode ser cumprida pela Secretaria Administrativa que fornece apoio auxiliar ao órgão de execução no dia **19/01/2021**, em razão das diversas ondas de agravamento da expansão do COVID-19.

Desta feita, observadas as diversas suspensões formalizadas por ato administrativo do PGJ, aos 06/05/2022, com amparo no artigo 4º, §1º, da Resolução PGJ nº 14/2019 (como identificado no ID 3314535, pág. 22), determinou-se a prorrogação do procedimento por mais um ano. Insta salientar que referida prorrogação de forma tempestiva, ainda assim dentro do cenário de excepcionalidade.

Portanto, não há que se falar em vício ou nulidade.

Para além, vale relembrar que, segundo dados do Ministério da Saúde<sup>1</sup>, a pandemia foi responsável por mais de 700 mil mortes no Brasil, o que levou à suspensão reiterada dos prazos processuais e à adoção de medidas emergenciais que afetaram diretamente a tramitação de procedimentos administrativos.

<sup>1</sup> <https://covid.saude.gov.br/>. Consulta em outubro/2025.

Nesse contexto, a suspensão dos prazos processuais durante a pandemia – adotada amplamente por diversos órgãos e tribunais – teve como escopo conciliar a proteção da vida e da saúde da população aos preceitos do devido processo legal e da ampla defesa. Ademais, todas as prorrogações foram indicadas e devidamente fundamentadas nos autos, conforme detalhamento apresentado em listagem de ID 3314535, pág. 22.

Noutro giro, mesmo que se reconhecesse a intempestividade da prorrogação, destaca-se que o prazo previsto na Resolução PGJ nº 14/2019 (vigente à época), para conclusão da investigação preliminar possui natureza imprópria, ou seja, seu descumprimento não acarreta nulidade ou perda da prerrogativa de instauração do processo. Como bem ensina Alexandre Freitas Câmara:

Mais importante é a classificação dos prazos em próprios e impróprios. Aqueles são os prazos cujo decurso leva à perda da possibilidade de se praticar o ato processual (ou seja, são próprios os prazos fixados para as partes). Já impróprios são os prazos cujo descumprimento não acarreta consequências processuais (como, por exemplo, o prazo de dez dias, a partir da audiência de instrução e julgamento, de que se dispõe o juiz para proferir a sentença). Facilmente observa-se que são impróprios, no sistema processual brasileiro, todos os prazos fixados pelo Estado-juiz. (Lições de Direito Processual Civil. Lumen Júris. Rio de Janeiro: 2008, p. 235).

Importa ressaltar que não houve qualquer prejuízo à duração razoável do processo, ampla defesa ou ao contraditório, princípios basilares do processo administrativo sancionador. O Representado foi devidamente notificado, teve acesso aos autos, apresentou defesa técnica, juntou documentos e se manifestou em diversas fases do procedimento. A alegação de nulidade, portanto, não encontra respaldo na realidade dos autos, tampouco na legislação aplicável, configurando tentativa de desqualificar um processo conduzido com observância dos princípios constitucionais e administrativos.

A atuação do PROCON-MG pautou-se pela legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, especialmente diante das circunstâncias excepcionais da pandemia. A prorrogação da investigação preliminar, além de tempestiva, foi medida necessária e legítima, que não comprometeu a validade do processo administrativo subsequente nem os direitos do Representado.

### **2.1.2. Do Impacto Social Positivo da Atividade Econômica X Obrigatoriedade de Sujeição ao Sistema Consumerista**

O Representado alega que o impacto social da sua atividade econômica e compromisso de manter canais de atendimento acessíveis e eficazes, eximiria a instituição do dever de atuar em estrita conformidade com as normas consumeristas.



Contudo, em se tratando de ofensa a interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, tais deveres são inegociáveis. Não é conferido ao órgão ministerial abrir concessões ao cumprimento da norma, cuja defesa exerce na condição de substituto processual de uma coletividade de consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor e os decretos regulamentares impõem obrigações específicas e objetivas aos fornecedores de serviços, especialmente no que se refere à transparência, acessibilidade e efetividade dos canais de atendimento ao consumidor. O reconhecimento de relevância social não pode ser utilizado como escudo para justificar o descumprimento de normas legais, tampouco para mitigar a responsabilidade administrativa decorrente de infrações constatadas.

Ademais, o compromisso com canais de atendimento acessíveis e eficazes não constitui liberalidade da empresa, mas sim **obrigação legal expressa**, prevista no Decreto nº 11.034/2022 e na Lei nº 8.078/90. A disponibilização de meios adequados para que o consumidor possa acompanhar suas demandas, registrar reclamações e obter respostas é um direito básico, cuja violação configura infração administrativa. Portanto, a alegação de que a empresa se compromete com a qualidade do atendimento não afasta a necessidade de comprovação objetiva do cumprimento das exigências legais, tampouco invalida as irregularidades apuradas no presente processo.

### 2.1.3. Da não Configuração de Violação ao Princípio da Anterioridade

O fornecedor alega que eventual multa fixada em razão do descumprimento do Decreto Federal nº 11.034/2022 feriria o princípio constitucional da anterioridade, o que, todavia, não se sustenta.

O princípio da anterioridade garante que uma sanção só pode ser aplicada por uma lei que se encontrava em vigor no momento da infração, o que também envolve a retroatividade da lei mais benéfica ao infrator. Isso assegura a legalidade e a segurança jurídica, impedindo a aplicação retroativa de leis mais severas.

No presente caso, o conhecimento efetivo da infração se deu com a lavratura do Auto de Constatação em 24/07/2023, ou seja, o **conhecimento efetivo da infração ocorreu quando já estava em vigor o Decreto Federal nº 11.034/2022** (vigente desde 03/10/2022), não havendo que se falar em violação ao princípio da anterioridade.

Ademais, anteriormente ao Decreto Federal nº 11.034/2022 vigia o Decreto Federal nº 6.523/2008; que trazia dispositivos paralelos sobre a obrigação que fundamentou a autuação:

**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**.

§ 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.

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.

**Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas**, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério. (destacou-se)

Portanto, mesmo sob a ótica da norma anterior, a conduta do fornecedor já configurava infração passível de sanção, o que afasta, de forma definitiva, qualquer alegação de violação ao princípio constitucional da anterioridade.

#### 2.1.4 - INTERESSE COLETIVO

O Reclamado sustenta a inexistência de interesse coletivo, contudo, a sua caracterização na presente demanda é incontroversa, eis que a conduta da empresa WILL S/A - consistente na não disponibilização do histórico de demandas e registros de atendimento aos consumidores - atinge de maneira direta e imediata uma coletividade indeterminada de pessoas.

O direito à informação, previsto no artigo 6º, III, do CDC, não se esgota na esfera individual, pelo contrário, quando violado de forma sistemática por um fornecedor, transforma-se em uma lesão coletiva, pois impede que todos os consumidores, de maneira isonômica, exerçam seus direitos básicos de defesa, acompanhamento e controle de suas próprias relações consumeristas. A falta de acesso ao histórico de chamadas e demandas não é uma mera inconveniência, mas uma falha que prejudica a todos os clientes que necessitam documentar tratativas, comprovar acordos ou solucionar disputas, configurando uma negativa generalizada de um instrumento essencial de transparência.

A materialidade dessa violação coletiva está robustamente demonstrada no Auto de Constatação nº 23.03301. Vale registrar que a quantidade de reclamações relacionadas ao tema, solicitada em momento anterior à fiscalização, apenas serviu para justificar à Coordenação do Procon-MG a necessidade da sua realização.

Ademais, os fiscais do Procon-MG possuem fé pública, somente ilididas por

prova contrária. Contudo, a mídia digital apresentada pelo Representado, bem longe de provar o contrário, atestou a irregularidade constada pelos agentes fiscais.

Assim, sem que seja necessário adentrar ao número de reclamações relacionadas ao SAC do “WILL”, a constatação realizada pelos agentes do Procon-MG se mostra suficiente à confirmação da dimensão coletiva da falha verificada.

Isso porque tendo a fiscalização ocorrido dentro do sistema operacional do SAC do Representado, qualquer informação ou medida adotada por seus operadores possui um padrão de repetição. Sendo um meio difuso de atendimento, as falhas ocorridas durante determinado chamado não se limitam àquele ou a este caso específico: provavelmente já ocorreram em atendimentos passados e tendem a se repetir em novos atendimentos. Portanto, por serem sistêmicas, expõem um número indeterminado de pessoas às falhas na prestação do serviço, cujo prejuízo gerado à informação compromete o exercício de direitos buscados pelos consumidores.

A impossibilidade de o consumidor obter, de forma clara e acessível, o registro numérico e o histórico completo de suas interações com o SAC privam-no de elementos probatórios essenciais para a defesa de seus interesses. Essa omissão institucional atinge de forma difusa todos os clientes da empresa, que ficam impossibilitados de gerir e controlar adequadamente suas demandas perante o fornecedor.

Portanto, a conduta da empresa, ao negar sistematicamente o acesso ao histórico de demandas, transcende em muito a esfera de eventuais conflitos individuais. Ela consolida uma prática que, por sua abrangência e repetição, fere direitos difusos e coletivos da totalidade da base de clientes, caracterizando plenamente o interesse coletivo. A atuação sancionatória do PROCON-MG é, assim, medida necessária e proporcional para cessar essa prática abusiva generalizada e restabelecer a garantia do direito à informação para toda a coletividade de consumidores, assegurando que o acesso ao histórico de atendimento seja um direito efetivo e não meramente formal.

## 2.2. DO MÉRITO

Ultrapassadas as preliminares, passa-se ao julgamento administrativo dos fatos, com fundamento na Lei Federal nº 8.078/1990, no Decreto Federal nº 11.034/2022, na Resolução PGJ nº 57/2022, e outros normativos aplicáveis.

O Reclamado tenta sustentar a atipicidade da conduta, afirmando que a empresa cumpre integralmente o Decreto Federal nº 11.034/2022. Pois bem, em que pese a argumentação do Fornecedor, a conduta da WILL S/A encontra-se perfeitamente tipificada na legislação consumerista, conforme demonstrado de maneira irretratável pela prova técnica juntada aos autos.

O Auto de Constatação que deu origem ao presente processo constitui documento público que goza da presunção de veracidade, além disso, a gravação fornecida



pela própria empresa, longe de ilidir essa presunção, acabou por corroborar a materialidade da infração de forma inequívoca.

No trecho crucial do áudio, o fiscal questiona de forma clara e objetiva: "Eu tô com uns dez protocolos aqui, se eu te passar os protocolos, você consegue me falar pra mim os problemas que eu já tive?", ao que a atendente responde de maneira categórica: "Não, não consigo".

Desta feita, diante da resposta apresentada, conclui-se que os registros não possibilitariam ao consumidor o acompanhamento do histórico de suas demandas, tornando-se ineficazes à finalidade proposta.

Esta troca de informações não deixa margem para interpretações alternativas, pois a pergunta foi direta e a resposta foi pronta e negativa, **atestando a impossibilidade de acesso ao histórico de demandas com base nos protocolos fornecidos.**

A alegação de que a atendente estaria se referindo apenas à impossibilidade de repassar o conteúdo dos protocolos em tempo real, durante a ligação, mas não ao fornecimento formal do histórico, não se sustenta diante do contexto da conversa e da finalidade da norma. Ademais, **a norma não exime o fornecedor de apresentar informações sobre os protocolos registrados durante o atendimento.** A solicitação do envio do histórico, por meio eletrônico ou físico, é uma faculdade conferida ao consumidor; mas não desobriga que as informações sejam repassadas no momento exato do atendimento. Pode ser o consumidor se dê por satisfeito com as informações fornecidas, dispensando o seu envio formal.

**Caso fosse esse o caso, a atendente poderia muito bem ter dito que repassaria o histórico das demandas abertas por meio físico ou eletrônico, colocando ainda essas alternativas de envio à escolha do solicitante. Contudo, a sua resposta se resumiu à negativa de fornecer informações sobre o histórico das demandas abertas, seja naquele momento ou posteriormente.** Mesmo o agente fiscal se dispõe a informar os números dos protocolos registrados, a atendente não fez o mínimo esforço de verificar os assuntos abordados e as soluções conferidas a cada um dos chamados abertos. Desta feita, **pode-se dizer também ter negado o direito do acompanhamento das solicitações realizadas por meio dos protocolos de atendimento.**

A resposta negativa da atendente, associada à constatação formal do fiscal, evidencia que a estrutura da empresa não estava organizada para atender a essa obrigação legal de forma imediata e eficaz, caracterizando a tipicidade da conduta.

A tentativa da empresa em relativizar esse diálogo, sugerindo que a atendente teria compreendido erroneamente o comando ou que necessitaria de questionamento mais elaborado, mostra-se completamente infundada ante a simplicidade e objetividade da indagação feita pelo fiscal. A própria natureza do questionamento feito - se a atendente poderia informar os problemas já relatados com base nos protocolos - reflete exatamente a



situação vivenciada por qualquer consumidor que necessite retomar o histórico de suas demandas junto à instituição. O fato de a empresa, posteriormente, ter juntado aos autos exemplos de fornecimento de histórico não elide a constatação de que, no momento crucial da fiscalização, o sistema mostrou-se incapaz de atender a essa obrigação de forma imediata e adequada.

A alegação de que a empresa atendeu 123 solicitações de histórico nos doze meses anteriores não tem o condão de afastar a tipicidade da conduta constatada na fiscalização, isto porque, se fundam em prints do sistema interno da empresa - totalmente submetidos ao controle desta e impassíveis de apuração por parte da administração pública -, ao passo que o fiscal do Procon-MG, dotado de presunção *juris tantum*, constatou evidente descumprimento da norma durante a chamada.

Nesse contexto, o princípio da tipicidade, longe de ser violado como alega a defesa, encontra-se plenamente atendido na espécie, uma vez que a conduta da empresa se amolda de forma precisa ao tipo descrito no artigo 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97 c/c com o artigo 12, §§ 1º e 2º do Decreto nº 11.034/2022.

Decreto nº 2.181/97, Art. 12. São consideradas práticas infrativa:  
IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

a) em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro, observado o disposto no inciso VI do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Decreto nº 11.034/2022, 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.

§ 1º O consumidor terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.

§ 2º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:  
I - será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de cinco dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor; e II - conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, observado o disposto no § 2º do art. 13.

Assim, deve ser garantido ao consumidor o direito de acompanhar todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de processamento eletrônico. Desta



feita, até mesmo durante o contato telefônico, o atendente deve estar habilitado a fornecer as informações relacionadas aos protocolos informados pelo consumidor. Isso porque a norma em questão abrange todos os canais de atendimento integrado da empresa.

**O acompanhamento da demanda por meio de um registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico não requer necessariamente o envio do histórico das demandas ao consumidor.** O consumidor pode muito bem ligar ou acessar outra plataforma de conexão ao SAC da empresa apenas para receber informações sobre o acompanhamento de uma solicitação, sem que isso requeira o envio do histórico das demandas.

É dever dos operadores do SAC repassarem aos usuários quaisquer informações vinculadas aos protocolos informados para o acompanhamento das demandas. Todavia, o envio do histórico das demandas, contendo a relação de todos os expedientes de solicitações abertos, somente será enviado mediante solicitação do próprio consumidor.

Desta feita, a negativa do operador em buscar as informações sobre as demandas relacionadas aos protocolos informados configura por si só infração à norma esculpida no caput do art. 12 do Decreto 11.034/2022, que garante ao consumidor o direito de acompanhar todas as suas demandas por meio de registro numérico ou outro procedimento eletrônico.

A gravação não deixa margem para dúvidas de que o sistema da empresa não se estava apto a atender ao comando legal. O atendente explicitou sua incapacidade de acessar e informar o conteúdo das demandas anteriores, mesmo lhe tendo sido apresentado os números dos protocolos.

Portanto, a tentativa de reinterpretar o diálogo entre fiscal e atendente, sugerindo que houve equívocos de compreensão ou que a pergunta não foi suficientemente clara, revela-se mero artifício defensivo que não se sustenta ante a objetividade da troca de informações registrada em mídia digital. Restou claro que o fiscal busca informações para acompanhamento das demandas relacionadas aos protocolos informados.

Diante do exposto, resta incontroverso que a conduta da WILL S/A se encontra perfeitamente tipificada na legislação consumerista, com amparo em prova produzida pela própria empresa, não restando qualquer dúvida sobre a ocorrência da infração administrativa. A gravação juntada aos autos demonstra de forma cristalina o descumprimento da obrigação legal de disponibilizar informações sobre o histórico de demandas, caracterizando violação ao direito básico à informação do consumidor.

Esse direito, tal como disciplinado no artigo 6º, III, do CDC, constitui pedra angular do sistema de proteção consumerista, assegurando a transparência necessária ao equilíbrio das relações de consumo.

CDC, 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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Diante do exposto, **julgo subsistente** a infração relacionada ao direito de o consumidor poder acompanhar o histórico de suas demandas, nos **diversos canais de atendimento integrados da empresa, através do fornecimento do registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.**

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o Representado incorreu nas práticas infrativas do artigo 12, §§ 1º e 2º do Decreto nº 11.034/2022; artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º e 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90); e artigo 12, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97;

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 22), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infratativa, 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.

Desta feita, não tendo o Representado promovido a comprovação contábil dos ganhos econômicos auferidos pela "WILL" no Estado de Minas Gerais, no exercício imediatamente anterior à verificação da infração, sua receita bruta será arbitrada com base em fatores reais.

Vale ressaltar que, não obstante o procedimento tenha como referência o ano de 2020, a constatação da infração relativa à falha na prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor somente restou caracterizada no ano de 2023, durante a fiscalização realizada no dia 24/07/2023.

A propósito, a Portaria que inaugurou o presente processo administrativo foi lavrada no dia 18/10/2023. Desta feita, aplicar-se-á o DRE referente ao ano de 2022, vez que referente ao ano anterior ao da apuração oficial da prática infratativa relacionada à negativa



de possibilitar o acompanhamento da demanda por meio do fornecimento do registro numérico do protocolo de atendimento.

Registre-se que a solicitação inicial do DRE de 2019 ocorreu por um equívoco, devidamente corrigido por ocasião da apresentação das minutas de TA e TAC propostas ao Representado. Assim, a retificação garantiu a conformidade do procedimento com os critérios normativos vigentes, assegurando a legalidade e a proporcionalidade da sanção proposta.

Em se tratando de sociedade anônima, como o caso do Representado, considerar-se-á o **faturamento bruto global** do Infrator, publicado no órgão oficial e em jornal de grande circulação, nos termos dos artigos 176, inciso III e § 1.º, e 289, caput e § 7.º, da Lei n.º 6.404, de 1976, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 11.638, de 2007, in verbis:

Art. 176. Ao fim de cada exercício social, a diretoria fará elaborar, com base na escrituração mercantil da companhia, as seguintes demonstrações financeiras, que deverão exprimir com clareza a situação do patrimônio da companhia e as mutações ocorridas no exercício:

[...] III – demonstração do resultado do exercício; e

[...] § 1.º As demonstrações de cada exercício serão publicadas com a indicação dos valores correspondentes das demonstrações do exercício anterior.

[...] Art. 289. As publicações ordenadas pela presente Lei serão feitas no órgão oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia, e em outro jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. [...] § 7.º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo, as companhias abertas poderão, ainda, disponibilizar as referidas publicações pela rede mundial de computadores. (grifos nossos).

Assim, com base em dados objetivos, extraídos do Demonstrativo de Resultado do Exercício/2022 (ID MPe: 3314583, Página: 25) e do censo demográfico do mesmo ano, será arbitrada a receita bruta da empresa no Estado de Minas Gerais.

Conforme dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população nacional no ano de 2022 era de 203.080.756 (duzentos e três milhões, oitenta mil, setecentos e cinquenta e seis), enquanto a de Minas Gerais correspondia a 20.539.989 (vinte e milhões, quinhentos e trinta e nove mil, novecentos e oitenta e nove). Referidos dados serão aplicados à receita bruta nacional do Representado, equivalente às Receitas da Intermediação Financeira de R\$ 1.439.089.000,00 (um bilhão, quatrocentos e trinta e nove mil milhões e oitenta e nove mil reais).

Deve-se considerar que, não obstante a infração apurada atinja uma coletividade de pessoas em todo o território nacional, a autoridade administrativa atribuída ao Procon-



MG é exercida por seus órgãos de execução no entorno de suas respectivas circunscrições administrativas; que no caso dos órgãos lotados na Capital encontra-se delimitada a todo o Estado de Minas Gerais.

Desde feita, com base na proporcionalidade populacional, arbitro a Receita Bruta do Representado no Estado de Minas Gerais em R\$ 145.552.305,45 (cento e quarenta e cinco milhões, quinhentos e cinquenta e dois mil, trezentos e cinco reais e quarenta e cinco centavos). Referido resultado apresenta-se razoável e proporcional.

Feitas essas considerações, calculo a receita estadual mensal média no valor de R\$12.129.358,79 (doze milhões, cento e vinte e nove mil, trezentos e cinquenta e oito reais e setenta e nove centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, e tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração 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\$126.293,59 (cento e vinte e seis mil duzentos e noventa e três reais e cinquenta e nove centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 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\$105.244,66 (cento e cinco mil, duzentos e quarenta e quatro reais e sessenta e seis centavos).

Desse modo, não se tendo verificado circunstâncias agravantes, **fixo a multa definitiva no valor de R\$105.244,66 (cento e cinco mil, duzentos e quarenta e quatro reais e sessenta e seis centavos).**

**ISSO POSTO, determino que:**

**1) Encaminhe-se ao Representada cópia da presente decisão (através do endereço físico indicado à peça de ID MPe: 3314589, Página: 35) 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\$ 73.671,26 (setenta e três mil, seiscentos e setenta e um reais e vinte e seis 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 (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\$ 94.720,19 (noventa e quatro mil, setecentos e vinte reais e dezenove centavos), atualizado monetariamente. A atualização monetária deverá ser feia 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) de 2025.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em  
14/11/2025, às 14:39

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:**  
**31178-15F0E-4C381-B68FD**  
Para verificar as assinaturas leia o QR code ao  
lado ou acesse  
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

