

Processo Administrativo nº 0024.20.014116-6  
Representada: Banco Panamericano S/A (Banco PAN)



### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### 1. DO RELATÓRIO

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, em face do fornecedor **Banco Panamericano S.A. (Banco PAN)**, inscrita no CNPJ sob o nº 59.285.411/0001-13, com sede na Avenida Paulista, nº 1.374, 16º andar, Bairro Bela Vista, São Paulo/SP, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

1. O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor/órgão de fiscalização (art. 4º, §3º, do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, §4º, do Decreto 11.034/22; art. 4º, V, 6º, IV, 7º e 39º, VIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12º, IX, a, do Decreto nº 2.181/97);
2. O fornecedor não envia o registro numérico do protocolo de atendimento do SAC, com data, hora e objeto da demanda, por correspondência ou meio eletrônico, a critério do consumidor (art. 15º, caput e §2º, do Decreto nº 6.523/08; art. 12, §2º, I, do Decreto 11.034/22; art. 4º, V, 6º, III e IV, 7º e 39º, VIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12º, IX, a, do Decreto nº 2.181/97);
3. O fornecedor recusa ou dificulta a entrega, quando solicitada pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, no prazo de 10 (dez) dias (art. 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c art. 15º, §3º, do Decreto nº 6.523/08; art. 12, § 4º, do Decreto 11.034/22; art. 4º, V, 6º, III e IV, 7º e 39º, VIII, da Lei nº 8.078/90 e art. 12º, IX, a, do Decreto nº 2.181/97);

A instauração do presente procedimento foi provocada pela reclamação do Sr. W. A. S, acerca de dificuldades de contato com o SAC do Banco Panamericano (fl. 03-v).

Investigação Preliminar nº 0024.21.006894-6 anexada aos autos (fl. 22).

Resposta à Solicitação de Apoio Técnico, sobre a existência de outras reclamações relativas ao SAC do Representado, da qual resultaram: 02 (duas) manifestações no Procon-MG, 18 (dezoito) no consumidor.gov e 478 (quatrocentos e setenta e oito) no site ReclameAqui (fls. 28/34).

Solicitada à Coordenação do Procon-MG fiscalização ao sistema operacional do SAC do Representado.

Aos 08/09/2022 a fiscalização foi concluída com a lavratura do **Auto de Constatação de nº 1011.22** (fl.43), no qual foram anotadas as seguintes infrações: o SAC condiciona o acesso inicial

à previa identificação do consumidor; recusa em enviar o número do protocolo de atendimento por SMS ou e-mail; e não envia a gravação da chamada.

Com base nas constatações realizadas pelos agentes fiscais, a autoridade administrativa lavrou a Portaria Inaugural de fl. 02-A.

Notificação expedida ao Representado para apresentação de defesa, bem como juntada de cópia do Demonstrativo do Resultado do Exercício e Estatuto Social (fls. 44/45).

Em resposta, encaminhada aos 08/02/2023, alegou o seguinte: que, conforme a implementação do projeto *tracking*, envia o número de protocolo ao cliente, inclusive, de forma voluntária e independente, via mensagem de texto; que não condiciona o atendimento ao prévio fornecimento de dados, já que fornece a opção de contato com atendente humano desde o primeiro menu eletrônico; e que envia as gravações aos clientes, quando solicitado, conforme cláusula prevista em contrato.

Para mais, encaminhou, a título de exemplo, *prints* de gravações supostamente enviadas a dois clientes e informou que a demanda do Reclamante já havia sido solucionada. Complementou ainda, que envia, quando solicitado pelo consumidor, todo seu histórico de tratativas, e que as ligações ao SAC são todas gratuitas. Por fim, pleiteou pelo arquivamento do feito (fls. 50/57).

Ato seguinte, o Representado foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar acordo nos autos, mediante a assinatura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cuja minutas encontram-se acostadas às fls. 87/90. Conferiu-se ainda, para o caso de não ter interesse no acordo, prazo próprio para apresentação de alegações finais.

Optou pela apresentação de alegações finais, nas quais reiterou os argumentos outrora formulados (fls. 99/103).

Estando os autos conclusos para julgamento, o Representado solicitou o agendamento de reunião, o que foi deferido pela autoridade administrativa (fl. 114).

Comunicada a designação de audiência para o dia 09/08/2023 (fls. 139/152), o Representado requereu o reagendamento.

Realizada audiência no dia 22/01/2024, devidamente registrada na ata de fls. 207/207-v).

Ao final das exposições, a audiência foi encerrada com a abertura de prazo para o Representado se manifestar sobre eventual interesse na proposta de acordo.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Primeiramente, necessário consignar que o Auto de Constatação n.º 1011.22, cujas

anotações dão embasamento à Portaria Inaugural do presente processo administrativo, 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).

Cumpra 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 autuadas 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 ausência de envio do registro numérico do protocolo de atendimento e da gravação das chamadas do SAC, quando solicitados**

Primeiramente, cabe mencionar que as infrações correspondentes à recusa em enviar o protocolo de atendimento, com data, hora e objeto da demanda, e ao descumprimento à solicitação de envio da gravação da conversa, infringem o direito à informação.

Além disso, as disposições legais violadas 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.

Em relação à recusa em enviar o protocolo de atendimento, o art. 15, *caput*, §2º, do Decreto nº 6.523/08, vigente à época dos fatos, estabelece as normas aplicáveis à infração em análise.

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, a seu critério.

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.

**Tal norma foi mantida pelo Decreto 11.034/2022**, que prevê, no art. 12, que *“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”*.

Assim, apesar de o Representado ter alegado, em sede de defesa administrativa, que envia o protocolo inclusive de forma voluntária, ou seja, sem a solicitação do consumidor – conforme a implementação do programa *“tracking”* –, segundo o Auto de Fiscalização nº 1011.22, o atendente *“informou que o número de protocolo não poderia ser enviado por SMS ou por e-mail, entretanto, poderia repetir o número do protocolo novamente”* (fl. 43).

Para além, os argumentos trazidos pela defesa às fls. 100/102, denominados *“demonstração cabal de observância à legislação”* (tópico 2.2), em nada comprovam o cumprimento do Decreto nº 6.523/08 - vigente à época dos fatos -, ou mesmo do Decreto nº 11.034/22. Isto porque, consistem 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.

Quanto ao descumprimento da solicitação de envio da gravação da conversa, o art. 15, §3º do Decreto 6.523/08, impõe a obrigatoriedade da disponibilização da gravação da chamada efetuada para o SAC quando solicitada pelo consumidor, no prazo de até noventa dias, a ser contado da data que foi efetuada a ligação.

Cabe ressaltar que a gravação da chamada foi solicitada pelo agente fiscal durante o ato fiscalizatório no decorrer da própria ligação, ou seja, dentro do prazo estabelecido de noventa dias, e, portanto, a recusa da fornecedora em disponibilizar o conteúdo infringe o disposto no Decreto 6.523/08.

Importante mencionar que **o direito à gravação foi mantido pelo 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 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, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

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.

Feitas estas considerações, vale aqui ressaltar que o Auto de Infração n.º 1011.22 é um documento público e, portanto, goza da presunção *juris 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)

Diante do exposto, **julgo subsistentes** as infrações relacionadas à recusa em enviar o protocolo de atendimento, com data, hora e objeto da demanda, e ao descumprimento à solicitação de envio da gravação da conversa.

## 2.2 - Do Condicionamento do acesso ao atendente ao prévio fornecimento de dados

O § 3.º do artigo 4.º do Decreto n. 6.523/2008 dispõe o seguinte:

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

**§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.** (grifou-se)

Cabe ressaltar que, ainda com a revogação do referido Decreto, a previsão legal em comento permanece, no artigo 4º, §4º, do Decreto 11.034/22.

Ou seja, não pode o fornecedor, sob qualquer pretexto, solicitar que o consumidor forneça o número do CPF ou qualquer outra identificação (ex: número do contrato), para lhe permitir o acesso ao atendente.

Entretanto, observa-se que, no caso em questão, a Agente Fiscal narrou a infração da seguinte forma: *"Foi exigido a informação do meu CPF para ser realizado o atendimento"* (fl. 43).

Em sua defesa, o Banco alega que *"sempre garantiu que o consumidor iniciasse seu atendimento sem o fornecimento de seus dados, garantido ao consumidor no primeiro menu eletrônico, as opções de contato ao atendente (...)"* (fl. 52-v). Todavia, como o Representado recusou-se ao envio de gravação da chamada realizada, não comprovou suas alegações.

Ressalte-se que, o *"quadro referente a unidade de resposta audível"*, acostado à fl. 53, não possui respaldo suficiente para amparar os argumentos proferidos, já que – da mesma forma que os *prints* do sistema interno da empresa –, foi elaborado pelo Banco, e não é passível de apuração pela administração pública. Assim, caso o Reclamado tivesse encaminhado, em vez do *"quadro referente a unidade de resposta audível"*, a resposta audível em si – ou seja, a gravação – poderia ter comprovado o alegado. Entretanto, conforme pontuado no item 2.1, o cumprimento deste envio também não está de acordo com a legislação.

Deste modo, o que se compreende é que o fornecimento de dados do consumidor foi solicitado de forma condicionada ao atendimento, vislumbrando, assim, violação ao art.4º, §3º do Decreto nº 6.523/2008, haja vista que a Agente teve que informar seu CPF para que seu atendimento fosse iniciado.

Pelo exposto, **julgo subsistente** a infração relacionada ao atendimento condicionado ao prévio fornecimento de dados.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu nas práticas infrativas do art. 15, *caput*, §2º (correspondente: artigo 12, §2º, I, do Decreto 11.034/22), do artigo 4º, §3º, do Decreto nº 6.523/08 (correspondente ao atual 4º, §4º, do Decreto 11.034/22), do art. 1º, *caput*, da Portaria SDE nº 49/09 c/c art. 15º, §3º, do Decreto nº 6.523/08 (correspondente ao atual art. 12, § 4º, do Decreto 11.034/22); dos artigos 6º, III e IV, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e do artigo 12 IX, "a", do Decreto 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 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 auferida por meio de sua receita mensal média, calculada partir da **receita bruta auferida pelo estabelecimento no exercício imediatamente anterior ao ato infracional**.

Vale ressaltar que, não obstante o presente processo administrativo tenha como referência o ano de 2020, a infrações foram apuradas durante fiscalização realizada no dia 08/09/2022 (Auto de Constatação de nº 1011.22).

Desta feita, utilizar-se-á o Demonstrativo de Resultado do Exercício (D.R.E.) da empresa correspondente ao ano de 2021.

Conforme entendimento consolidado pela Junta Recursal do Procon-MG, 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)

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2021, extraída do próprio site Reclamado (<https://ri.bancopan.com.br/Download.aspx?Arquivo=e6N6Q2jvd0Rt77IGqTftqw==>), a receita bruta nacional do reclamado equivale ao valor de R\$ 10.476.162.000,00 (dez bilhões, quatrocentos e setenta e seis, cento e sessenta e dois reais).

Segundo os dados colhidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população residente do Brasil em 2021 era de 213.317.639 (duzentos e treze milhões, trezentos e dezessete mil, seiscentos e trinta e nove), enquanto a de Minas Gerais era de 21.411.923 (vinte e um milhões, quatrocentos e onze mil, novecentos e vinte e três).

Assim, com base na proporcionalidade populacional, arbitro a Receita Bruta do Representado, para fins de calcular a multa no âmbito do Estado de Minas Gerais, em R\$ 1.051.552.863,28 (um bilhão, cinquenta e um milhões, quinhentos e cinquenta e dois mil, oitocentos e sessenta e três reais e vinte e oito centavos), valor bastante razoável e proporcional.

Feitas essas considerações, calculo a receita estadual mensal média no valor de R\$ 87.629.405,27 (oitenta e sete milhões, seiscentos e vinte e nove mil, quatrocentos e cinco reais e vinte e sete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

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\$ 2.633.882,16 (dois milhões, seiscentos e trinta e três mil, oitocentos e oitenta e dois reais e dezesseis 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 1/2 (metade), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 1.316.941,08 (um milhão, trezentos e dezesseis mil, novecentos e quarenta e um reais e oito centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes prevista no art. 29, §2º, VI, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 1.536.431,26 (um milhão, quinhentos e trinta e seis mil, quatrocentos e trinta e um reais e vinte e seis centavos), eis que a prática infrativa causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

g) Considerando que a infratora efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo 1/3 (um terço) ao valor encontrado, resultando em R\$ 2.048.575,01 (dois milhões, quarenta e oito mil, quinhentos e setenta e cinco reais e um centavo).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 2.048.575,01 (dois milhões, quarenta e oito mil, quinhentos e setenta e cinco reais e um centavo).**

**ISSO POSTO, determino:**

1) a intimação da Representada, 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, a quantia de **R\$ 1.843.717,51 (um milhão, oitocentos**



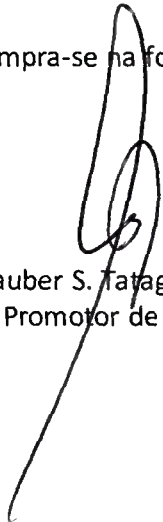
**e quarenta e três mil, setecentos e dezessete reais e cinquenta e um centavos**), por meio de boleto nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

**b)** ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, 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;

**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, 25 de março de 2024.

  
Glauber S. Taragiba do Carmo  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Março de 2024</b>			
<b>Infrator</b>	Banco Panamericano S/A (Banco PAN)		
<b>Processo</b>	PA nº 0024.20.014116-6		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 1011.22		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 1.051.552.863,28</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 87.629.405,27
<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\$ 2.633.882,16</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 1.316.941,08</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 3.950.823,24</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 29/02/2024			263,79%
Valor da UFIR com juros até 29/02/2024			3,8711
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 774,22</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.613.226,67</b>
Multa base			<b>R\$ 2.633.882,16</b>
Multa base reduzida em 1/2 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 1.316.941,08</b>
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 1.536.431,26</b>
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 2.048.575,01</b>
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			<b>R\$ 1.843.717,51</b>