

Processo Administrativo nº 0024.21.017744-0

Representado: Banco Santander Brasil S/A

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – RELATÓRIO**

A Agência nº 3893 do Banco Santander S.A., situada na Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 7716, Bairro São Luíz, CEP 30.270-672, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 90.400.888/1818-56, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14/12/2021, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1.O fornecedor recusa aos clientes o acesso aos canais de atendimentos, inclusive de caixa, pois exige o CPF, no momento da retirada da senha de atendimento no caixa convencional (item 3.1) (art. 3º, caput, da Resolução CMN nº 3.694/09 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV da Lei Federal 8.078/90; art. 12, III, IX, "a" e art. 22, IV do Decreto Federal 2.181/97)

2. O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1) (art. 2º, da VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)

3. O fornecedor possui cadeira de rodas, mas não informa e indica através de placa onde a mesma possa ser retirada para uso gratuito (item 5.1) (art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)

Foram realizados registros fotográficos da entrada do estabelecimento, do visor do emissor de senhas e do ambiente destinado aos caixas de atendimento (fls. 15/15-v).

O Representado foi notificado através do Gerente Geral, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício do último exercício.

Contudo, conforme a certidão de fl.16 o Fornecedor nada alegou.

Instado a se manifestar sobre as propostas de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 20/22 e fl. 19, o Representado negou interesse na celebração de acordo.

Em sede de alegações finais (fls. 24/28), o Banco Santander declarou o seguinte: que a autuação do Procon-MG não se encontra amparada nos princípios da ampla defesa e da segurança jurídica, pelo que o Auto de Verificação 482.21 seria nulo; ausência de menção à correta identificação do atuado, o local e horário da atuação, a descrição do fato, o prazo, as provas que o acompanham, a disposição legal infringida, com a citação expressa do que estabelece a sanção, a penalidade aplicável e a determinação de cumpri-la ou impugna-la no prazo legal; que o auto de infração ainda careceria dos princípios da motivação e da subsunção.

Aduziu ainda a ilegalidade na solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício, sob o argumento de ofensa ao princípio da presunção de inocência, assegurado no art. 5º, LVII, da CF/1988.

Asseverou que os documentos solicitados estariam amparados pelo sigilo fiscal, previsto na Constituição Federal e Código Tributário Nacional, alegando ser vedada a divulgação de documentos que expressem a situação financeira de quaisquer contribuintes ou terceiros.

É o necessário relatório.

## **2 – FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1. Preliminar de nulidade do auto de infração**

A questão preliminar aduzida pelo Representado relativa à nulidade do auto de infração deve ser rejeitada.

Aduz o Banco Santander que o auto de infração seria nulo, uma vez que *“não se reveste das características inerentes ao princípio da segurança jurídica”*.

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do atuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do atuado;

Da análise do auto de infração de fls. 2/14, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto 2.181/97, não padecendo de qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens "3.1", "4.1", "5.1", às fls. 4/5 e fls. 11/12.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o autuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

A propósito, **auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do autuado** (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97).

Cabe registrar ainda que a **capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação** (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto n.º 2.181/97 não exige que seja informada no auto de infração qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Desta feita, não prospera a alegação de nulidade do auto de infração.

## **2.2. Solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro**

Quando da lavratura do Auto de Infração, a Representada foi notificada a enviar ao PROCON, dentre outros documentos, a demonstração do resultado do último exercício financeiro.

O Representado aduz, em suas alegações finais, que o pedido de apresentação do mencionado documento configura uma ofensa à presunção de inocência e à vedação da autoincriminação, que, por sua vez, impede a imposição de produção de provas contra si próprio.

Ademais, aduz a existência de sigilo fiscal sobre as informações solicitadas e que a fixação da multa, tendo-se como base o faturamento, feriria o princípio da razoabilidade, o bom senso e a proporcionalidade.

Todavia, mais uma vez as alegações do representado são desprovidas de qualquer fundamento.

Veja-se que o pedido de apresentação do demonstrativo está amparado no art. 24 da Resolução PGJ 14/2019, a seguir transcrito:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

...

§2º A receita bruta deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

Além disso, a apresentação do demonstrativo de resultado financeiro é uma faculdade conferida ao fornecedor, de demonstrar sua real situação econômica para aplicação do princípio da proporcionalidade na fixação da multa.

Insta salientar que a ausência de apresentação do DRE pelo Representado não será fator impeditivo a sua condenação, haja vista o dever da autoridade julgadora de prestar a devida resposta administrativa às infrações verificadas.

Assim, seja em caso de não apresentação do DRE seja em caso de verificação/indícios de inconsistência dos dados contábeis apresentados, possibilita-se que a multa seja arbitrada ou estimada conforme critérios pela Autoridade Administrativa, nos termos no dispositivo supracitado.

Sobre a fixação da multa, os critérios estabelecidos na Resolução PGJ 14/2019 para realização da sua dosimetria foram estabelecidos observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Verifica-se, portanto, não prosperar a alegação de ilegalidade na solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro.

Diante de todo o exposto, rejeitadas as preliminares levantadas pelo Representado, julgo subsistente a autuação constante do Auto de Infração 482.21 de fls. 02/14.

### **2.3. Das Penalidades impostas na Lei nº 8.078/90**

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

As previsões legais traçadas na Lei nº 8.078/90 são de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento que a aplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, há de se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 16.481/2018, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97.

**O entendimento é que sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contrariá-los.** Quaisquer normas contrárias às disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

Desta feita, penalidades serão fixadas segundo a verificação dos critérios estabelecidos no artigo 57 do *codex*, cujo parágrafo único dispõe que **“a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”**.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Logo, tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se ao julgamento.

### 3 - MÉRITO

Superadas as questões preliminares, Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Como se pode verificar, a atuação referente aos itens “3.1”, “4.1”, “5.1” do Auto de Fiscalização nº 482.21.

Com relação a exigência do CPF para retirada da senha de atendimento e acesso aos caixas convencionais, entende-se a referida exigência como um meio de minimizar a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece às **agências** bancárias porta e realiza a manipulação de valores peculiares, frequentemente à vista de todos, o que acaba por atrair o

ingresso de pessoas que passam a frequentar estes recintos com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar os usuários, até mesmo funcionários da instituição financeira.

Desta feita, o fornecimento do CPF do consumidor para o ingresso a parte interna das agências constitui um mecanismo extra de controle da segurança dos usuários e prepostos do sistema bancário.

Ademais, tal entendimento não caracteriza conduta discriminatória em relação aos demais prestadores de serviços, haja vista as peculiaridades que permeiam o serviço em questão.

Enfim, faz-se necessário ressaltar que estando o fornecimento do CPF, no presente caso atrelado a uma finalidade maior - qual seja, a segurança de bens e pessoas -, seu fornecimento pelo usuário não caracteriza ofensa a Lei Geral de Proteção de Dados.

Vejamos o Art. 6º, inciso I, da Lei nº 13.709, *in verbis*:

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

Logo, não há que se falar em infração pela exigência do CPF para retirada da senha de atendimento e acesso aos caixas convencionais.

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais, descrita no item 4.1 do "Formulário de Fiscalização nº 12", ressalta-se que a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos, diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de

divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

“Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta **Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao

público e tempo máximo de espera na fila. **Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias.** Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" (*grifos nossos*)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não fornecer cabine individual.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Importante destacar que, não resta dúvidas que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, à ausência de cabines individuais, devidamente comprovada por meio do registro fotográfico arrolada à fl. 15 conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Com relação a infração autuada no item "5.1", está ocorreu pela ofensa ao dever de informação.

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.

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

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 respectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *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.* (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 matrizada 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 corresponsável 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.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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 Uihôa 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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, **deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada.** De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

(...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da **existência** de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente

porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade.

A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), **é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92.** Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

**Diante do exposto, julgo pela insubsistência do item “3.1”, e subsistentes as infrações referentes aos itens “4.1” e “5.1” do formulário de fiscalização.,**

#### 4 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 2º, da VI da Lei Estadual nº 12.971/98; art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3 em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, deverá-se considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, diante da ausência de apresentação do Demonstrativo do Resultado do Exercício/2020, requisitado ao Banco Representado, arbitro sua receita bruta com base no Demonstrativo do Resultado do Exercício buscado na página oficial do Banco Santander (Brasil) S/A (fls. 17/17-v), cuja resultado equivalente ao Resultado Bruto corresponde às "Receitas da Intermediação Financeira", no valor de R\$ 108.417.424.000,00 (cento e oito bilhões e quatrocentos e dezessete milhões e quatrocentos e vinte e quatro mil reais). Considerando que o infrator contava com 2.153 (duas mil cento e cinquenta e três) agências no ano de 2020, espalhadas por todo o Brasil (fl. 18), arbitro sua receita bruta em R\$ 50.356.444,03 (cinquenta milhões e trezentos e cinquenta e seis mil e quatrocentos e quarenta e quatro reais e três centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco do Santander está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco DIEESE, os ativos do Banco Santander registraram um montante de R\$ 1,0 trilhão, com alta de 16,9% (dezesseis, dezenove por cento) no período (<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2021/desempenhoDosBancos2021.>)

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 4.196.370,34 (quatro milhões cento e noventa e seis mil trezentos e setenta reais e trinta e quatro centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade das infrações e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 130.891,11 (cento e trinta mil oitocentos e noventa e um reais e onze centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 65.445,56 (sessenta e cinco mil quatrocentos e quarenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que as práticas infrativas possuem caráter repetitivo e atingiram pessoas portadoras de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), resultando no montante de R\$ 76.353,15 (setenta e seis mil trezentos e cinquenta e três reais e quinze centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 101.804,20 (cento e um mil oitocentos e quatro reais e vinte centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 101.804,20 (cento e um mil oitocentos e quatro reais e vinte centavos).**

ISSO POSTO, determino:

**1) A intimação do Representado** no endereço indicado à fl. 28 dos autos, 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 (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 91.623,78 (noventa e um mil seiscentos e vinte e três reais e setenta e oito centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

**2) Publique-se extrato dessa decisão**, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG”, e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 07 de outubro de 2022.

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Setembro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Banco Santander		
<b>Processo</b>	0024.21.005214-8		
<b>Motivo</b>	Auto 013.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 50.356.444,03</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.196.370,34
<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\$ 130.891,11</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 65.445,56</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 196.336,67</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2022			245,48%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2022			3,6762
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 735,25</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.028.716,54</b>
Multa base			R\$ 130.891,11
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 65.445,56
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 76.353,15
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 101.804,20
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)			R\$ 91.623,78

