



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo: 0024.19.006614-2
Reclamado: Banco Santander S/A – Agência 0097
Auto de Verificação nº 170.19/14PJ

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 0097 do Banco Santander S/A, situada na Avenida João Pinheiro, nº 500, Lourdes, CEP 30.130-180, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 90400888/1060-56, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 13/03/2019, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 - O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);

2 - O fornecedor não indica através de placa o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada (item 5.1).

Os Fiscais do Procon realizaram registro fotográfico durante a diligência, tal imagem encontra-se acostada à fl. 16.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O banco representado foi notificado através da Gerente de Módulo, Sra. Kátia Rodrigues Costa Pena, 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.

Assim, vieram aos autos resposta do representado à autuação (fls. 23/32), acompanhada pelos documentos de fls. 33/49.

Em sua defesa, o banco Santander alegou ter o artigo 144 da Constituição Federal reservado aos Estados e Municípios apenas as prerrogativas de constituir guardas municipais para finalidade de proteção de seus bens, serviços e instalações.

Neste sentido, aduziu que a competência dos Municípios, em questão de segurança, está adstrita somente a proteção de seu próprio patrimônio, não podendo, assim, discorrer sobre segurança bancária, competência esta exclusiva da União.

Posteriormente, defendeu que as normas de segurança impostas pelo Procon Estadual colidem com as normas de vigilância impostas pela Legislação Federal, já que não há como coadunar a necessidade de visão ampla e total da agência pelos vigilantes e câmeras com as normas que impõe obstáculos a visibilidade dos clientes bancários que aguardam na fila.

Salientou ainda que "se for colocado o painel opaco descrito no artigo 2º, inciso VII, da Lei Estadual 12971/98, o vigilante não terá mais ampla e irrestrita visão da agência, uma vez que parte da sua visão ficará encoberta pela divisória que tem por objetivo o atendimento reservado, aumentando o risco de ações nas áreas internas dos bancos, gerando maior insegurança, efeito contrário ao pretendido pelas leis".



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Ato seguinte alegou o representando que a Lei Estadual 12.971/98 não pode atingir o funcionamento de agências bancárias anteriores a sua promulgação, sob a alegação de ofensa ao ato jurídico perfeito, à segurança jurídica e à irretroatividade da lei. Assim, aduziu que o formulário de Fiscalização nº 12 viola o artigo 5º, incisos II, XXXVI, LIV e LV da Constituição Federal.

Relativamente à autuação por ausência de cadeira de rodas o infrator aduziu que a irregularidade constatada pode ser facilmente sanada, podendo-se aplicar ao caso o princípio *pás de nulité sans grief*, segundo o qual sem prejuízo não há que se falar em nulidade.

Posteriormente requereu que, caso seja mantido o entendimento sobre a ilegalidade de sua conduta, fosse concedido prazo para a implementação das medidas necessárias, objeto das autuações, sem quaisquer ônus para a instituição, em observância os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ao Final, o Representado pugnou pelo arquivamento do Auto de Verificação, sem a imposição de qualquer ônus para a instituição financeira.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls.53/56 e 58/59, o fornecedor manteve-se inerte.

Ademais, determinou-se que o representado fosse notificado para apresentar alegações finais e juntar aos autos cópia do Estatuto Social atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício de 2018 da agência autuada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Apresentada as alegações finais, o representado alegou incompetência do Estado para legislar sobre assuntos de interesse local, argumentando ser competência do Município legislar sobre tais assuntos.

Aduziu ainda pela nulidade do auto de infração, fundamentando que referido auto não apresenta descrição dos fatos e apenas informa que o banco não cumpre o tempo limite determinado para atendimento, não obstante a agência não ter sido autuada pelo descumprimento do prazo de atendimento pelo caixa convencional.

Ao final, discorreu sobre a ausência de provas de negativa de atendimento bancário e inexistência de cadeira de rodas. Entretanto, a agência não foi autuada por cometer tais infrações.

É o necessário relatório.

2 – FUNDAMENTAÇÃO

Sobre a questão preliminar aduzida pelo Representado relativa à competência exclusiva da União Federal para legislar sobre segurança bancária, em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 170.19, 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.

*EMENTA Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por **inconstitucionalidade**. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221-RG de relatoria da Ministra Ellen Gracie (DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais - AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO - Relator(a): Min. DIAS TOFFOLI - Julgamento: 16/12/2014 - Órgão Julgador: Primeira Turma – Publicação – Dje-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).

No mesmo sentido, encontra-se o mais abalizado entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da “non reformatio in pejus” como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido.”

(STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destaque nosso).o.

A Lei n.º 12.971, de 1998, de lavra do Estado, apenas tratou da defesa e da proteção do consumidor. Ao contrário do que afirma o banco, inexistente incompatibilidade entre ela e a Lei Federal n.º 7.102/83.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O tema nela tratado – segurança dos consumidores – é matéria cuja competência legislativa extrapola a esfera federal, cabendo à União, aos Estados e aos Municípios, de forma concorrente, legislar sobre essa questão.

Ao julgar recurso no qual se discutia a constitucionalidade dessa lei, o Supremo Tribunal Federal assim se posicionou:

[...] No caso, o Estado de Minas Gerais editou a Lei 12.971/98, tornando obrigatória a instalação de dispositivos de segurança em agências e em postos de serviços de instituições bancárias e financeiras. O TST, mantendo acórdão do TRT da 3ª Região, entendeu pela constitucionalidade do referido diploma legal, ao fundamento de que tanto municípios quanto estados teriam competência para legislar acerca de normas de segurança. Registro que o acórdão recorrido está em sintonia com a jurisprudência desta Corte, que se firmou no sentido de que **a segurança das relações de consumo é matéria legislativa de competência concorrente, o que possibilita a edição de lei estadual sobre o tema**. A esse propósito, confira-se:

“A competência do Estado para instituir regras de efetiva proteção aos consumidores nasce-lhe do art. 24, V e VIII, c/c o § 2º (...). Cumpre ao Estado legislar concorrentemente, de forma específica, adaptando as normas gerais de ‘produção e consumo’ e de ‘responsabilidade por dano ao (...) consumidor’ expedidas pela União às peculiaridades e circunstâncias locais.

E foi o que fez a legislação impugnada, pretendendo dar concreção e efetividade aos ditames da legislação federal correlativa, em tema de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

comercialização de combustíveis.” (ADI 1.980, rel. Min. Cezar Peluso, Plenário, DJe 7.8.2009).

No mesmo sentido, cito o RE 595.408, rel. Min. Ricardo Lewandowski, DJe 17.8.2011 e o RE 595.931, rel. Min. Joaquim Barbosa, DJe 28.11.2012.

Ante o exposto, rejeito os embargos de declaração. (EDcl. Nos EDcl. no AgRg no Agl n.º 761.031; Min. Relator: Gilmar Mendes; 2ª Turma; Data do julgamento: 9.4.13)

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, o dever de garantir a segurança dos usuários e prestadores de serviços bancários 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.

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

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/19, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No tocante à autuação relativa ao **item 4.1**, 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 a 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 indevassáveis, 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.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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).

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 4.1** do formulário de fiscalização.

Quanto autuação relativa ao **item 5.1** restou claro nos autos, que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 12 ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 correspondente 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).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significativa da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

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."



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Vale salientar que não prosperam os argumentos do Banco Santander de que a correção imediata e espontânea da obrigação implica aplicar os princípios páis de nulité sans grief e da efetividade para afastar sua condenação.

Dúvida não há de que no momento em que a fiscalização ocorreu a agência bancária não indicava o local onde a cadeira de rodas poderia ser retirada.

O próprio recorrente reconhece o problema ao afirmar que "as supostas irregularidades constatadas no momento da fiscalização podem ser facilmente sanadas, inclusive que o Banco Santander já está providenciando as adequações necessárias na agência autuada".

Assim, a correção da infração constatada, por si só, não permite relevar a prática infracional.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 5.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98, artigo 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94, dos artigos 6º, IV, 7º, 39, VIII ambos da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 5.1) e 3 (item 4.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que 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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2018 publicado em estudo socioeconômico extraído do site www.valor.com.br, no valor de R\$ 18.902.420.000,00 (dezoito bilhões novecentos e dois milhões e quatrocentos e vinte mil reais). Considerando que o infrator contava com 2.283 (duas mil duzentos e oitenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, no ano de 2018 ([https://spbancarios.com.br/01/2019/lucro-do-santander-cresce-246-em-2018 - fl.62](https://spbancarios.com.br/01/2019/lucro-do-santander-cresce-246-em-2018-fl.62)), arbitro sua Receita Bruta em R\$ 8.279.640,82 (oito milhões duzentos e setenta e nove mil seiscentos e quarenta reais e oitenta e dois centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1.000.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Registra-se que o BANCO SANTANDER está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Santander tem R\$805,8 bilhões de ativos com crescimento de 17,9% e obteve um lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 12,4 bilhões, com crescimento de 24,6%.

Vale salientar que conforme Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas do Banco Santander, obtido no site www.valor.com.br, o Resultado Operacional no ano de 2018 do referido banco, atingiu a quantia superior a R\$ 12 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

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

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 689.970,07 (seiscentos e oitenta e nove mil novecentos e setenta reais e sete centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 21.699,10 (vinte e um mil seiscentos e noventa e nove reais e dez centavos), conforme



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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\$ 10.849,55 (dez mil oitocentos e quarenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 16.274,33 (dezesseis mil, duzentos e setenta e quatro reais e trinta e três centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, aplicar-se-á ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 21.699,10 (vinte e um mil seiscentos e noventa e nove reais e dez centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 21.699,10 (vinte e um mil seiscentos e noventa e nove reais e dez centavos)

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 77, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 valor de **R\$ 19.529,19(dezenove mil quinhentos e vinte e nove reais e dezenove 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. Taragiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 01 de Outubro de 2019.

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Setembro de 2019

Infrator	Banco Santander – Agência 0097		
Processo	0024.19.006614-2		
Motivo	Auto de Infração 170.19		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 8.279.640,82
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 689.970,07
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 21.699,10
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 10.849,55
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 32.548,65
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2019			229,22%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2019			3,5032
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 700,64
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.509.648,56
Multa base			R\$ 21.699,10
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25, II e III Dec. 2181/97			R\$ 10.849,55
Acréscimo de 1/2 – art. 26, III, VI e VII, do Decreto 2.181/97			R\$ 16.274,33
Acréscimo de 1/3 – art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 21.699,10
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 19.529,19

