



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.17.003482-1

RECLAMADO: Banco Santander (Brasil) S/A – Agência 3476

AUTO DE VERIFICAÇÃO N. 557.17

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n.º 3476 do Banco Santander (Brasil) S/A, situada na Rua Espírito Santo, n.º 562, Bairro Centro, CEP 30160-030, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 90.400.888/1822-32, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 07/06/17, às 13:02 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);

Para verificação do tempo de atendimento as Agentes Fiscais Chillen Peixoto de Moura (MAMP 3855) e Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) ingressou na fila às 13h:05 min: 02 seg, sendo atendido pelo caixa convencional às 13h:24min, conforme senha acostada à fl. 17 dos autos.

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



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

Nada tendo o Representado alegado em sua defesa, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à primeira autuação (item 1.1 do formulário de fiscalização), insta primeiramente salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, transcrevo alguns trechos do seu voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **vinculadas ao cumprimento de função social**” (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se*



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

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 indepassáveis, 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.

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 segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, 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.

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.



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

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), 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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

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 publicado em estudo socioeconômico do Dieese em www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf (fl. 43/51-v), no valor de R\$26.798.000.000,00 (vinte e seis bilhões setecentos e noventa e oito milhões de reais). Considerando que o infrator possui 2254 (duas mil duzentas de cinquenta e quatro) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$11.889.086,70 (onze milhões oitocentos e oitenta e nove mil oitenta e seis reais e setenta centavos).

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 990.757,23 (novecentos e noventa mil setecentos e cinquenta e sete reais e vinte e três centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



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

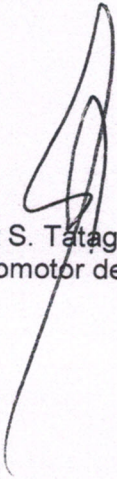
fixada acima, isto é, o valor de **R\$46.084,08 (quarenta e seis mil oitenta e quatro reais e oito centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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.

Belo Horizonte, 06 de Abril de 2018.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual

PLANILHA DE CALCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Março de 2018

| | | | |
|---|--------------------------------------|------|--------------------------|
| Infrator | Banco Santander S/A Agência n° 3476 | | |
| Processo | 0024.17.003482-1 | | |
| Motivo | Auto de Verificação n° 557.17 | | |
| 1 - RECEITA BRUTA | | | R\$ 11.889.086,70 |
| Porte => | Médio Porte | 12 | R\$ 990.757,23 |
| 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\$ 30.722,72 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 15.361,36 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 46.084,08 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2018 | | | 219,93% |
| Valor da UFIR com juros até 28/02/2018 | | | 3,4044 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | | R\$ 680,87 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | | R\$ 10.213.083,89 |
| Multa base | | | R\$ 30.722,72 |
| Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97 | | | R\$ 25.602,26 |
| Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97 | | | R\$ 38.403,40 |
| Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2° da Resolução PGJ n° 11/11 | | | R\$ 51.204,53 |
| 90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ n° 11/11) | | | R\$ 46.084,08 |