

Processo Administrativo: MPMG – 0394.24.000256-5

Reclamado: BANCO SANTANDER S/A, ag. Manhuaçu

Auto de Verificação nº 24.08306

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

A agência Manhuaçu do BANCO SANTANDER S/A, CNPJ 90.400.888/3317-69, em Manhuaçu/MG, situada na RUA ANTÔNIO WELLERSON, 170, CENTRO, CEP: 36900-133, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 17/09/2024, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral.

Em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não divulga em suas dependências, em local visível e em formato legível, as situações que impliquem recusa no recebimento de boletos e pagamentos por meio de cheque, nos termos da resolução nº 4.949/2021, art. 5º, § 3º e Lei nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VII.

2 – O fornecedor não afixa em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre a existência de ouvidoria da própria instituição, o número de telefone para acesso gratuito, bem como acerca de sua finalidade e forma de utilização, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, art.7º, II e III “a” e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III, art. 7º e art. 31.

3 – O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, nos termos da Resolução CMN nº 3.919/2010, art.

2º, art. 15, I e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

4 – O fornecedor não mantém em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos da tabela I, anexa à resolução CMN nº 3.919/2010 e com fundamento na Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 3º e art. 15, II e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

5 – O fornecedor não disponibiliza em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I para pessoas naturais, conforme a Resolução CMN nº 3.919/2010 e com fundamento na Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 3º e art. 15, II e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

6 – O fornecedor não disponibiliza, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários II para pessoas naturais, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos da Resolução CMN nº 4.196/2013, arts. 2º e 3º; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

7 – O fornecedor não disponibiliza em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários III para pessoas naturais, informando que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição financeira, nos termos da Resolução CMN nº 4.196/2013, arts. 2º e 3º; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

8 – O fornecedor não disponibiliza em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, informações sobre o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de serviços para pessoas naturais, no pacote de serviços diferenciados, em desconformidade com a Resolução CMN nº 3.919/2010, art. 15, V e Parágrafo Único e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

9 – O fornecedor não informa o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de serviços para pessoas naturais, violando a Resolução CMN nº 3.919/2010, art.

15, V e parágrafo único e lei federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

10 – O fornecedor não esclarece que os valores das tarifas constantes nas Tabelas mencionadas no item 2 do auto de fiscalização foram estabelecidos pela própria instituição financeira, violando termos da resolução CMN nº 3.919/2010, art. 15, VI e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII.

11 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, instalando equipamentos que assegurem, eficazmente, o sigilo das operações financeiras realizadas pelos consumidores, dos demais usuários bancários e/ou transeuntes, por meio de bloqueio visual, de modo a garantir-lhes maior privacidade e segurança, em contrariedade aos termos do arts. 1º e 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º, caput e art. 39, VIII, todos da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97.

12 – O fornecedor não mantém, no estabelecimento bancário, no mínimo, uma cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito de pessoa com deficiência, da pessoa idosa e da pessoa com dificuldade de locomoção temporária, bem como indicar, por meio de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em desconformidade com o art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e arts. 6º, IV, 7º, 39, VIII, todos da Lei Federal nº 8.078/90, art. 12-A da Lei nº 10.098/00 e art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Os Agentes Fiscais Daniel Alves da Silva (MAMP 426900) e Shirlei Gonçalves de Souza (MAMP 328700) realizaram registros fotográficos durante a diligência, cujas imagens encontram-se acostadas no ID 8085107.

O Banco representado foi notificado no próprio auto de fiscalização, por meio de Diego Carlos Elias, para apresentar defesa nos termos dos arts. 9º e 10 da Resolução PGJ nº 57/2022, bem como cópia do contrato social atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício da agência autuada, referente ao ano de 2023 (Receitas da Intermediação Financeira apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração – art. 24 da Resolução PGJ nº 57/2022).

Foi apresentada resposta do representado às autuações (id 8155167), acompanhada de documentos (id 8244515).

Em sua defesa, o infrator alegou que inexistente por parte do Banco Santander qualquer intenção de lesar o cliente, sendo certo que fará as adaptações aos consumidores surdos, contratando profissional tradutor e adequando a agência nos termos da legislação vigente. Destacou que resta demonstrada a boa-fé do Banco Santander.

Alegou, ainda, a aplicabilidade do princípio "*pas de nullité sans grief*", segundo o qual sem prejuízo não há que se falar em nulidade, vez que o cumprimento espontâneo afasta o suposto prejuízo, não havendo que se falar em sanção pecuniária, devendo-se prestigiar, outrossim, o princípio da efetividade do procedimento que determina que todas as formalidades e todas as exigências adotadas devem ser úteis e necessárias ao atingimento da finalidade buscada, a qual consiste na produção do melhor resultado possível (neste caso, o respeito ao atendimento prioritário previsto em lei) e não apenas na arrecadação de multas.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas nos IDs 8570844 e 8576279, o fornecedor solicitou a revisão do cálculo de multa, afirmando que o valor indicado no ID 8244515, de R\$ 7.076.235,00 (sete milhões, setenta e seis mil, duzentos e trinta e cinco reais), alcança a totalidade das operações da instituição no exercício fiscal de 2023.

Na decisão de ID 8702585, foi indeferido o pedido de retificação dos cálculos da transação administrativa.

Ademais, transcorrido o prazo para alegações finais, o fornecedor manteve-se inerte.

É o necessário relatório.

Decido.

II – FUNDAMENTAÇÃO

II.1 – AUSÊNCIA DE DEMONSTRATIVO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO (DRE)

Com base nas informações apresentadas, observa-se que o fornecedor utilizou o Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) da agência de Foz do Iguaçu como parâmetro para seus cálculos. Contudo, o valor por ele alegado como "totalidade das operações" demonstra-se manifestamente incompatível com o porte e a capacidade operacional da instituição bancária.

Esta incompatibilidade se torna evidente quando consideramos o volume típico de transações e operações que caracterizam estabelecimentos do setor financeiro de portes distintos. A discrepância entre os valores apresentados e a realidade operacional da agência em questão compromete a credibilidade dos dados fornecidos.

Ademais, verifica-se que o fornecedor limitou-se a utilizar informações de uma agência diversa (Foz do Iguaçu) sem estabelecer correlação adequada com a realidade da agência de Manhuaçu.

Mesmo que os cálculos apresentados fossem efetivamente referentes à agência de Manhuaçu, os valores ainda se mostrariam significativamente subdimensionados em face do porte da instituição bancária, revelando-se insuficientes para refletir adequadamente o volume real de operações financeiras processadas por estabelecimento dessa natureza.

II- 2 – Das infrações de itens 1.1, 1.2 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 5.1 e 6.1

Primeiramente, quanto à invocação do princípio "*pas de nullité sans grief*", é necessário esclarecer que tal princípio não se aplica integralmente às infrações consumeristas de natureza administrativa.

O cumprimento espontâneo posterior à constatação da irregularidade não tem o condão de afastar automaticamente a penalidade, uma vez que a proteção ao consumidor exige não apenas a correção da conduta, mas também a dissuasão de futuras violações através da aplicação proporcional de sanções.

A efetividade da norma protetiva restaria comprometida se bastasse ao fornecedor regularizar a situação após a fiscalização para se eximir de qualquer consequência, criando um ambiente de impunidade que incentivaria o descumprimento deliberado da legislação.

Ademais, o princípio da efetividade do procedimento, embora relevante, não pode ser interpretado de forma a esvaziar o poder sancionador da Administração Pública.

A finalidade das penalidades administrativas transcende a mera arrecadação, constituindo instrumento essencial de política pública voltado à garantia dos direitos fundamentais dos consumidores em situação de vulnerabilidade.

Além disso, 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.

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;

A 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.

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Portanto, devem ser reconhecidas todas as infrações autuadas.

III – DOSIMETRIA DA PENA

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas do artigo 15º da Resolução CMN nº 3.919/10, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I, da Lei 8.078/90.

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 57/22, passa-se à graduação da multa administrativa.

Instado a se manifestar, o fornecedor não apresentou o Demonstrativo de Resultado de Exercício de 2023 referente à Agência autuada, encaminhando apenas um documento referente a uma Agência de Foz do Iguaçu, sem qualquer relação com este feito.

Assim, arbitro a sua receita bruta com base no Demonstrativo de Resultado do Exercício oficial do Banco Santander, cujo fator equivalente ao Resultado Bruto corresponde às “Receitas da Intermediação Financeira”, no valor de R\$ 105.552.506.000,00 (cento e cinco bilhões, quinhentos e cinquenta e dois milhões, quinhentos e seis mil reais). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2023, 2.509 agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro a sua receita bruta em 42.069.552,01 (quarenta e dois milhões, sessenta e nove mil, quinhentos e cinquenta e dois reais e um centavo). Todas as infrações estão classificadas no Grupo I (art. 21, I, “a” e “b”).

Além disso, verifico que está a ausente de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1. Dessarte, chega-se a uma multa base de R\$110.173,88 (Cento e dez mil, cento e setenta e três reais e oitenta e oito centavos.), consoante tabela abaixo:

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2025			
Infrator	Banco Santander S/A, ag. Manhuaçu		
Processo	MPMG-0394.24.000256-5		
Motivo	Infrações Administrativas		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 42.069.552,01
Porte ==>	Grande Porte	12	R\$ 3.505.796,00
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
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\$ 110.173,88
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 55.086,94
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 165.260,82
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2025			277,56%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2025			4,0176
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 803,52
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 12.052.806,38

Seguindo o disposto no art. 29, §3º, da Resolução PGJ nº 57/2022, em relação às atenuantes, no caso concreto tem-se a redução de 50% (cinquenta por cento) da multa baseada na primariedade, conforme elencada no artigo 29, §1º II, da Resolução PGJ nº 57/2022, totalizando R\$ 55.086,94.

Acerca das agravantes, tendo em vista que as infrações prejudicam o atendimento diário, conclui-se que elas têm caráter persistente/repetitivo, nos termos do art. 29,

§2º, VI, da Resolução PGJ nº 57/2022. Assim, aumento a multa em 1/6, resultando em R\$ 64.268,10.

Tendo que vista o concurso de 12 (doze) infrações, majoro a pena em 2/3 (dois terços), nos termos do art. 20, §4º, da Resolução PGJ 57/22, e **fixo a multa em 107.113,50.**

IV. CONCLUSÃO

Ante todo o exposto, **determino:**

1) A intimação do Representado, 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 percentual de **70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 74.979,45 (setenta e quatro mil, novecentos e setenta e nove reais e quarenta e cinco centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal, de 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação da Representada, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

c) Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de **90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 96.402,15 (noventa e seis mil, quatrocentos e dois reais e quinze centavos)**. **atualizado monetariamente**. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22).

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

3)Cumpra-se.

Manhuaçu, data da assinatura eletrônica

(Assinado digitalmente)
Alexandre Figueiredo Morato
Promotor de Justiça