

**Processo Administrativo nº 0024.19.018499-4**  
**Representada: BV Financeira S.A.**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1. DO RELATÓRIO**

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, em face da fornecedora BV Financeira S.A, inscrita no CNPJ sob o n.º 01.149.953/0001-89, com sede na Avenida das Nações Unidas, n.º 14171, Torre A, 12º andar, bairro Vila Gertrudes, São Paulo/SP, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

2) O Fornecedor não informa ao consumidor, no início do atendimento, o registro numérico (protocolo) com data, hora e objeto da demanda (art. 15, *caput* e seu §2º do Decreto nº 6.523/08 - atual art. 11 do Decreto 11.034/2022; Art. 4º, V, art. 6º, III e IV, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97 (art. 11 do Decreto 11.034/2022);

2) O Fornecedor não envia ao consumidor, quando solicitado, o registro numérico (protocolo de atendimento), via correspondência, meio eletrônico, pessoalmente, ou outra forma requisitada pelo solicitante (art. 15, §2º do Decreto nº 6.523/08 - correspondente ao atual art. 12, *caput* e §1º do Decreto 11.034/2022; art. 4º, V, art. 6º, IV, e art. 7º e art. 39, VIII, da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97);

3) O fornecedor recusa ou dificulta a entrega, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador, da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, no prazo de 10 dias (art. 1º, *caput*, da Portaria SDE n.º 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; Art. 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e Art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97;

As infrações acima descritas foram apuradas durante diligência realizada pelos agentes do Procon-MG, durante fiscalização realizada ao sistema operacional do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Representada.

Em fase de investigação preliminar, solicitou-se a realização de ação fiscalizatória ao sistema operacional do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Representada.

Analisado o **Auto de Fiscalização nº 134.20**, a autoridade administrativa do Procon-MG lavou a Portaria de fl. 02-A, com a descrição das infrações e dispositivos legais violados.

Instada a apresentar defesa – a qual deveria anexar cópia de seus atos constitutivos

e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano -, a Representada deixou o prazo transcorrer *in albis* (fls. 42 e 46).

Ressalte-se ter sido concedida duas oportunidades para a Representada se defender das imputações (fls. 39/41 e 45).

Solicitou-se à Coordenação do Procon-MG (SEI 19.16.2475.0153285/2022-18) a realização de pesquisa detalhada sobre reclamações relacionadas a falhas no atendimento do SAC da BV Financeira (fl. 47).

Atendida a solicitação de Apoio – PROCON- MG – 4213333 (fls. 50/55) vieram aos autos os seguintes resultados para a pesquisa: 02 (duas) manifestações no Procon-MG; 02 (duas) reclamações no consumidor.gov; 44.329 reclamações registras no ReclameAqui, sendo 58 (cinquenta e oito) no Estado de Minas Gerais.

Cópia da Demonstração do Resultado do Exercício da BV Financeira, relativo aos anos de 2018 e 2019, acostada às fls. 54/55.

O Representada foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) - minutas acostadas às fls. 59/62. Oportunizou-se ainda prazo próprio e sucessivo de 10 dias úteis para apresentação de Alegações Finais, para o caso de a Representada não ter interesse na celebração e/ou na discussão dos termos do acordo (fl. 56).

Devidamente notificado (fl. 63), nada declarou (fl. 69).

Posteriormente, contudo, a Representada atravessou requerimento para a habilitação de novos advogados e obtenção de cópia integral dos autos (fl. 68). Pugnou pela concessão do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação.

Deferidos os requerimentos e concedido novo prazo (fls. 70 e 72), vieram aos autos manifestação da Representada (fls. 79/85 e 95/103), acompanhada pelos documentos de fls. 86/91 e 104/119-v.

Em suma, afirmou se tratar de um dos maiores banco privados do Brasil; que possui histórico de comportamento e desempenho positivo em relação às reclamações registradas pelos consumidores, segundo indicados disponibilizados pelo Consumidor. Gov e pelo ReclameAqui e pelo Procon-MG; que não foram encontradas reclamações no SINDEC; que as reclamações noticiadas nos autos se referem a questões não relativas a falhas no SAC; que a BV Financeira emprenha os melhores esforços para assegurar todos os direitos dos clientes; que o procedimento adotado pelo SAC da BV Financeira estaria em completa convergência com o Decreto nº 11.034/2022, que revogou o Decreto nº 6.523/08. Aduziu que os termos do TAC já seriam adotados pela instituição financeira, pelo que não haveria que se falar em adequações.

Alegou disponibilizar os registros das gravações eletrônicas a seus clientes, sem qualquer resistência ou custo; que as envia ao consumidor, no prazo de 05 dias úteis, por correspondência ou meio eletrônico; que guarda as gravações telefônica pelo prazo de 90 dias. Asseverou ainda que o fornecimento e envio do protocolo de atendimento aos consumidores também fazem parte do escopo de atendimento da BV Financeira

Aduziu que, no entanto, que o contato fora realizado por terceira pessoa sem qualquer vínculo com a BV Financeira, que se valeu de um "contato simulado com o SAC para obter informações do cartão de crédito de uma parente que seria suposta cliente da instituição financeira". Nesse sentido, afirmou não ser possível exigir o fornecimento e a guarda de uma gravação telefônica oriunda de terceiro.

Asseverou que as instituições financeiras são obrigadas a manter o sigilo bancário de todas as informações de seus clientes, por força da Lei Complementar 105/2001.

Ademais, aduziu não ser razoável exigir de empresas de grande porte que mantenham em arquivo todos os contatos realizados junto aos terceiros que solicitem informações.

Afirmou que o caso tratado nos autos envolveria uma "única reclamação em simulação de ligação"; que não teriam sido localizadas outras reclamações sobre o tema. Nesse sentido, defendeu que os autos tratariam de demanda individual, sem repercussão social.

Pugnou, ao final pelo arquivamento dos autos.

Aos 18/09/2023, realizada audiência com os Representantes da BV Financeira através da plataforma Teams. Frustrada a tentativa de se chegar a um acordo, foi concedido prazo para que a Representada comprovasse o número de clientes ativos junto à instituição financeira no ano de 2019, no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional, respectivamente; ou, sendo possível, o apontamento da "Receita da Intermediação Financeira" auferida pelo CNPJ 01.149.953/0001-89, no ano de 2019.

Contudo, contrariando a recomendação da autoridade administrativa, o Representado informou tão somente o número de clientes que possuía no município de Belo Horizonte, assim como o faturamento das agências localizadas em Belo Horizonte (fls. 121/122).

Concedida nova oportunidade ao Representado para que comprovasse o número de clientes que o Banco possuía no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional, no ano de 2019. Foi-lhe advertido que o não atendimento da solicitação implicaria na consideração da Receita da Intermediação Financeira obtida pelo Banco em âmbito nacional, conforme autorizado pela Resolução PGJ nº 57/2022.

Não obstante, o Representado insistiu na apresentação dos dados relativos ao município de Belo Horizonte. Em sua justificativa, alegou que "O BV entende que a limitação

*geográfica deve ser considerada em virtude da competência territorial dessa Promotoria, que atua exclusivamente no Município de Belo Horizonte” (fls. 128/132).*

Em atendimento ao pedido dos procuradores da BV Financeira, decretou-se o sigilo dos autos, sem prejuízo da publicação de eventual decisão administrativa.

Deferido despacho presencial com a autoridade administrativa, foi marcada nova audiência para o dia 16/05/2014. a procuradora da Representada deixou de fornecer os dados solicitados (fls. 133/134).

Encerrada a audiência (fl. 152), foi concedido à advogada da BV Financeira o prazo de 10 dias úteis para comprovação do número de clientes que o Representado possuía no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional, respectivamente, no ano de 2019.

Contudo, nada trouxe aos autos (fl. 156).

Diante da negativa da Representa em fornecer as informações buscadas, a “Receita Bruta” da instituição financeira para o Estado de Minas Gerais restou arbitrada em R\$865.443.288,44 (oitocentos e sessenta e cinco milhões, quatrocentos e quarenta e três mil, duzentos e oitenta e oito reais e quarenta e quatro centavos), tomando-se como base dados do censo demográfico de 2019.

Realizado novo cálculo da multa, novas minutas de TAC e TA foram submetidas a apreciação da Representada. Oportunizou-se, ainda, prazo sucessivo de 10 dias úteis para a apresentação de alegações finais.

Devidamente justificado o indeferimento de nova audiência com a autoridade administrativa (fl. 173), renovou-se o prazo de 10 dias úteis à instituição financeira para se manifestar sobre as propostas de TAC e TA, ou apresentar apresentação de alegações finais.

Recusada a proposta de acordo, vieram aos autos as considerações finais da Representada (fls. 178/183).

E suma, alegou que o propósito da BV Financeira com o agendamento das reuniões nunca foi o de compor um acordo, mas sim de prestar todos os esclarecimentos; que a Representada teria fornecido, em manifestação datada do dia 28/03/2024, os dados da sua Receita bruta auferida no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional, no ano de 2019; que teria atendido à determinação a autoridade administrativa, que lhe dera a opção de apresentar o número de clientes ou o faturamento da BV Financeira no Estado de Minas Gerais e em todo o país. Aduziu que tendo apresentado as informações referentes à receita da intermediação financeira, a autoridade administrativa teria passado a lhe exigir informações sobre o número de clientes; que só tomou conhecimento da tal solicitação a partir do envio do Ofício nº 4047/2024/SAC.

Colacionou uma apresentação, mês a mês, do número de contratos firmado em 2019 no Estado de Minas Gerais (fl. 181). Contudo, deixou de informar o número total de

contratos firmados em todos o território nacional.

Sobre as infrações, alegou que sua conduta estaria em completo acordo com o aparato normativo brasileiro, pelo que não haveria a necessidade de qualquer ajuste. Para além, reiterou motivos expostos em sua defesa administrativa.

Ao final, requereu a marcação de reunião com autoridade administrativa, para apresentação de esclarecimentos adicionais.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1. Preliminar

A Representada tentou, até certo momento, justificar que a competência territorial da "Promotoria" estaria geograficamente limitada ao Município de Belo Horizonte, para se recusar a fornecer o número de contratos firmados pela BV Financeira no ano de 2019, em todo o Brasil e no Estado de Minas Gerais:

*"O BV entende que a limitação geográfica deve ser considerada em virtude da competência territorial dessa Promotoria, que atua **exclusivamente** no Município de Belo Horizonte".*

Contudo, conforme esclarecimentos já consignados nos autos, a atuação dos órgãos de execução oficiais na sede da capital do Procon-MG - onde também se abriga a 14ª PJ de Defesa do Consumidor - se dá na esfera administrativa, circunstância que autoriza o Parquet a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) **no âmbito de todo o Estado de Minas Gerais**.

A propósito, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, **no território mineiro**, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Dispõe o citado artigo 14 do ADCT da Constituição Estadual:

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual n.º 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual n.º 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, a respeito das competências do Procon-MG, prevê o seguinte:

Art. 22. Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - PROCON-MG, na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal n.º 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 23. **Compete ao Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC -, cabendo-lhe:**

[...]

II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas, reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que notificarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

[...]

V – fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI – atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, observado o disposto na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

[...]

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Vale ainda acrescentar o que a Resolução PGJ n.º 15/2019, que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, dispõe acerca da matéria:

Art. 3º O Procon-MG, órgão de administração do Ministério Público, vinculado à Procuradoria-Geral de Justiça, tem por finalidade exercer a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, **com competência, atribuições e atuação em todo o Estado de Minas Gerais. (destacou-se)**

A mesma resolução traz outro apontamento importante acerca das atribuições conferidas às autoridades administrativas do Procon-MG:

Art. 1º Fica regulamentado, na forma desta Resolução, o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC). §1º Integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor os órgãos estaduais, municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

(...)

§7º Os Promotores de Justiça do Procon-MG poderão ter acesso ao banco de dados de informações da defesa individual (órgãos públicos) das relações de consumo **no âmbito do Estado de Minas Gerais**, para facilitar a sua atuação coletiva, em face dos processos administrativos.

Insta salientar que o contato acionado durante a fiscalização não fora realizado para um número de SAC destinado exclusivamente aos consumidores domiciliados em Belo Horizonte/MG, o que poderia justificar um dano local.

É inegável que infrações apuradas nos presentes autos possuem a mesma abrangência nacional do SAC disponibilizado pela BV Financeira.

Contudo, em razão de o presente processo ter sido instaurado e conduzido na esfera do Procon-MG, a atuação administrativa se limitará ao âmbito regional Estado de Minas Gerais,

Desta feita, não resta dúvida de que a autoridade administrativa da Capital, oficiante na estrutura administrativa do Procon-MG, poderá concentrar sob a sua esfera de atuação a apuração dos danos verificados em âmbito regional.

Ademais, não assiste razão a afirmação do Representado de que demanda se encontraria fundamentada em questão de caráter individual. Apesar de as apurações terem se iniciado a partir de um relato particular, o processo administrativo somente foi instaurado após a comprovação da real ocorrência de ofensa aos interesses coletivos.

Através da ação fiscalizatória do Procon-MG, foram verificadas falhas no SAC do Representado, o qual possui dimensão nacional. Portando, trata-se de um canal de atendimento sistêmico, cujas falhas revelam um padrão de atendimento fornecido aos usuários. Verifica-se que a falta de um treinamento adequado aos operadores do SAC causa prejuízos aos interesses coletivos dos consumidores.

Sobre as reclamações solicitadas pela Coordenação do Procon-MG, em resposta à pesquisa realizada na base de dados dos órgãos de defesa consumidor, o Representado alega que seriam referentes a outras questões não relacionadas ao SAC.

Contudo, apesar de as reclamações terem sido motivadas por questões diversas – variados assuntos de interesses aparentemente individuais -, em todas elas o consumidor acabou esbarrando em falhas durante o atendimento prestado pelo SAC, cuja dimensão do dano se revela coletiva.

Desta feita, ainda que as questões inicialmente tratadas nas reclamações e posteriormente encaminhadas ao SAC da Representada não autorizassem a intervenção do MPMG, a má prestação do serviço de atendimento ao consumidor (SAC) gera ofensa aos interesses coletivos, eis que destinado a um número indeterminado de usuários.

Sendo o SAC um meio de atendimento sistêmico, as falhas ocorridas na referida plataforma possuem um padrão de repetição capaz de afetar milhares de consumidores.

Verificada assim a presença de interesse hábil a legitimar a atuação deste órgão consumerista para intervir no feito, ante a constatação de que normas violadas visam à proteção dos consumidores em âmbito coletivo.

Não havendo outra preliminar a ser enfrentada, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/22.

## **2.2. Do Mérito**

Isso posto, passo ao julgamento administrativo das infrações apuradas nos presentes autos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/22, e na legislação específica aplicável ao SAC, que ao tempo das infrações se referia ao Decreto 6.523/08, cujas disposições encontram-se atualmente reproduzidas no Decreto nº 11.034/22.

### **2.2.1- Do não fornecimento do registro numérico (protocolo) ao consumidor, no início do atendimento, com data, hora e objeto da demanda**

Assim como no atual Decreto nº 11.034/2022, o Decreto 6.523/08 determinava que o acompanhamento das demandas deveria ocorrer através do fornecimento do registro numérico do protocolo ao consumidor.

Encontrava-se disposto no §2º do 15 do decreto que os dígitos do protocolo deveriam ser fornecidos no início do atendimento e ser compostos por sequência numérica e código que identificasse a data, a hora e o objeto da demanda selecionado pelo consumidor no menu de atendimento.

Referidos dispositivos contribuíram para assegurar a transparência, a boa-fé, a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público. E mais, viabiliza a concretização dos princípios de equilíbrio e harmonia nas relações de consumo e instrumentaliza o direito básico de facilitação da defesa do consumidor garantido pelo CDC (art. 4º, caput e inciso III e art. 6º, VIII), instituindo uma medida eficaz para dotar o consumidor de prova de eventual ilegalidade e, com isso, atenuar a grave dificuldade que sobre ele recai para fazer valer seus direitos.

Ora, a sistemática consumerista é toda convergente no sentido de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC,



não podendo a instituição financeira afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento dos fatos.

É direito básico daquele que procura o atendimento telefônico (ainda que meramente para receber informações, tirar dúvidas ou fazer sugestões), receber um registro numérico para acompanhamento de sua demanda, e ter acesso ao mesmo quando solicitado. O direito a essa informação é dever legal do fornecedor, cujo descumprimento, qualifica-se como antijurídico e injusto.

Atualmente, a obrigação ora analisada encontra-se disposta da seguinte forma no Decreto nº 11.034/2022:

Art. 11. Caso a chamada telefônica seja finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deverá:

I - retornar a chamada ao consumidor;

II - **informar o registro numérico de que trata o art. 12;** e

III - concluir o atendimento.

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, **por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.**

(...\_

§ 5º **O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de dois anos, contado da data de resolução da demanda.** (destacou-se)

Ressalte-se que tal dever legal não é exigível apenas por parte do consumidor. A administração pública também dispõe da prerrogativa de requerer do fornecedor a prestação de informações relevantes ao consumidor, movida pelo poder-dever de defender e perseguir o interesse público e amparada pelo princípio da oficialidade, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC e art. 33, §1º do Decreto 2.181/97.

Isso posto, julgo **SUBSISTENTE** a infração relacionada ao não fornecimento do registro numérico do protocolo no início do atendimento.

### **2.2.2 - Da recusa do envio do registro numérico do protocolo de atendimento, bem como da gravação das chamadas efetuadas para o SAC**

Em suas alegações finais, o Representado alegou disponibilizar os registros das gravações eletrônicas a seus clientes, sem qualquer resistência ou custo; que as envia ao consumidor, no prazo de 05 dias úteis, por correspondência ou meio eletrônico; que guarda as gravações telefônica pelo prazo de 90 dias. Asseverou ainda que o fornecimento e envio do protocolo de atendimento aos consumidores também fazem parte do escopo de atendimento da BV Financeira.

Contudo, não foi isso que restou apurado nos autos. Conforme registrado no Auto de Constatação nº 134.20, o atendente se recusou a encaminhar o registro do protocolo de atendimento, bem como a gravação da chamada efetuada para o SAC.

Vale salientar que os autos lavrados pelos agentes fiscais do Procon-MG, assim como de qualquer outro órgão da administração pública, consistem em documentos públicos e, portanto, gozam da presunção *iuris tantum* de veracidade, só ilidida com comprovação em sentido contrário, cujo ônus é do fornecedor. Nesses termos, é o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, conforme ementa a seguir transcrita:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA - MULTA APLICADA PELO PROCON - ESTABELECIMENTO COMERCIAL - HIPERMERCADO - PERÍODO DA PANDEMIA - DECRETO MUNICIPAL - LIMITAÇÃO DO NÚMERO DE PESSOAS - INOBSERVÂNCIA - SANÇÃO ADMINISTRATIVA - PRINCÍPIO DA RETROATIVIDADE DA NORMA MAIS BENÉFICA - INADMISSIBILIDADE - VALOR - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - DESCABIMENTO. Considerando que os autos de infração são dotados da presunção de veracidade e legitimidade, somente prova robusta em sentido contrário pode desconstituir a fé pública da qual são revestidos, que não cede diante de mera informação, máxime quando a constatação por agentes estatais da superação do limite do número de pessoas que poderiam permanecer no interior do estabelecimento comercial não é desfeita no curso do devido processo legal. A legislação vigente ao tempo do cometimento da infração é a que deve ser observada para fins de sua aplicabilidade e dosimetria, revelando-se inadmissível a retroatividade da norma mais benéfica pretendida. A fixação do valor da multa nos limites legais e de acordo com a gravidade da infração, com a condição econômica da parte, além de considerar tratar-se de conduta reincidente, deve ser mantida. (Apelação Cível n.º 1.0000.22.249571-5/001, Rel. Des. Edilson Olimpio Fernandes, julgado dia 24/01/23, súmula publicada dia 30/01/23).

Contudo, o Representado não comprovou o contrário do que que fora constatado pelos agentes do Procon-MG. Não à toa se recusou a fornecer cópia da gravação de chamada.

A propósito, sobre a alegação de que o contato teria sido realizado por **terceira pessoa sem qualquer vínculo com a BV Financeira** - que o agente fiscal teria se utilizado de um "contato simulado com o SAC para obter informações do cartão de crédito de uma parente que seria suposta cliente da instituição financeira", o Decreto nº 6.523/08 não previa que o acesso ao SAC seria restrito aos clientes cadastrados junto ao Fornecedor, que com ele tivessem alguma relação contratual.

Muito pelo contrário, assim como no atual Decreto 11.034/22, o decreto revogado já proibia que se condicionasse o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados

pelo consumidor/órgão de fiscalização:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.  
§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.  
(...)  
§ 3º **O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.** (destacou-se)

A razão da norma é clara: impedir que o fornecedor restrinja o acesso de terceiros ao seu SAC.

Terceiros envolvem, no caso, consumidores que não tenham relação contratual com a empresa reclamada, o que inclui os agentes de fiscalização. O §4º do artigo 15 do Decreto nº 6523/08 não deixa dúvida de que tal prerrogativa também fora conferida aos órgãos e entidades fiscalizadoras

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.  
§ 1º Para fins do disposto no *caput*, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.  
§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.  
§ 3º **É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC**, pelo prazo mínimo de noventa dias, **durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.**  
§ 4º **O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora** por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. (destacou-se)

Desta feita, as gravações das conversas realizadas pelos agentes fiscais do Procon-MG também deverão ser fornecidas sempre que solicitadas e/ou requisitadas pela autoridade administrativa.

Sobre esse ponto, a Representada asseverou que as instituições financeiras são obrigadas a manter o sigilo bancário de todas as informações de seus clientes, por força da Lei Complementar 105/2001.

Contudo, o sigilo bancário, nesse caso, apenas proíbe que a autoridade administrativa solicite cópia da gravação de conversas realizadas por consumidores, salvo autorização expressa. Contudo, o Procon-MG pode solicitar cópia das gravações das conversas realizadas por seus agentes fiscais, quando feitas no exercício da função administrativa.

Ademais, não foram prestadas informações sobre o suposto cartão da avó da agente fiscal, até mesmo porque não passou de mera simulação para se dar início à fiscalização. Desta feita, o conteúdo da gravação não possuía informações protegidas pelo sigilo bancário.

Desta feita, não procede a alegação do Representado de que não seria possível lhe ser exigido o fornecimento e a guarda de uma gravação telefônica oriunda de terceiro, muito menos a alegação de que não seria razoável exigir de empresas de grande porte a manutenção de todos os contatos realizados por terceiros.

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

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

O dispositivo mencionado informa, de maneira expressa, que o acompanhamento das demandas acontecerá através de registro numérico, o qual deverá ser informado ao consumidor no início do atendimento. Ainda, é facultado ao consumidor, solicitar o envio da informação por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Ressalta-se que tal dever legal não é exigível apenas por parte do consumidor. A administração pública também dispõe da prerrogativa de requerer do fornecedor a prestação de informações relevantes ao consumidor, movida pelo poder-dever de defender e perseguir o interesse público e amparada pelo princípio da oficialidade, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC e art. 33, §1º do Decreto 2.181/97.

**Tal norma foi mantida pelo Decreto 11.034/2022**, que prevê, no art. 12, que “*é direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico*”.

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

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

Importante mencionar que **o direito à gravação foi mantido pelo Decreto**

11.034/2022, que assim dispõe:

Art. 12. É direito do consumidor acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

...

§ 3º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de noventa dias, contado da data do atendimento.

§ 4º Durante o prazo de que trata o § 3º, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada telefônica.

Referidas normas foram editadas dentro da sistemática consumerista, com o intuito de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC, não podendo o Representado afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento de fatos.

É direito básico daquele que procura o atendimento telefônico (ainda que meramente para receber informações, tirar dúvidas ou fazer sugestões), receber um registro numérico para acompanhar a sua demanda e ter acesso a ele quando solicitado, assim como ter acesso à gravação da conversa. O direito a essa informação é dever legal do fornecedor, cujo descumprimento qualifica-se como antijurídico e injusto.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

São direitos da quarta geração o direito à democracia, o **direito à informação** e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos.

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

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas

reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, 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 correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as

disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Feitas estas considerações, vale aqui ressaltar que o Auto de Infração n.º 134.20 é um documento público e, portanto, goza da presunção *iuris tantum* de veracidade, só ilidida com comprovação em sentido contrário, cujo ônus é do fornecedor. Nesses termos, é o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, conforme ementa a seguir transcrita:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA - MULTA APLICADA PELO PROCON - ESTABELECIMENTO COMERCIAL - HIPERMERCADO - PERÍODO DA PANDEMIA - DECRETO MUNICIPAL - LIMITAÇÃO DO NÚMERO DE PESSOAS - INOBSERVÂNCIA - SANÇÃO ADMINISTRATIVA - PRINCÍPIO DA RETROATIVIDADE DA NORMA MAIS BENÉFICA - INADMISSIBILIDADE - VALOR - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - DESCABIMENTO. Considerando que os autos de infração são dotados da presunção de veracidade e legitimidade, somente prova robusta em sentido contrário pode desconstituir a fé pública da qual são revestidos, que não cede diante de mera informação, máxime quando a constatação por agentes estatais da superação do limite do número de pessoas que poderiam permanecer no interior do estabelecimento comercial não é desfeita no curso do devido processo legal. A legislação vigente ao tempo do cometimento da infração é a que deve ser observada para fins de sua aplicabilidade e dosimetria, revelando-se inadmissível a retroatividade da norma mais benéfica pretendida. A fixação do valor da multa nos limites legais e de acordo com a gravidade da infração, com a condição econômica da parte, além de considerar tratar-se de conduta reincidente, deve ser mantida. (Apelação Cível n.º 1.0000.22.249571-5/001, Rel. Des. Edilson Olimpio Fernandes, julgado dia 24/01/23, súmula publicada dia 30/01/23)

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTES** as infrações relacionadas à ausência de informação acerca do protocolo com data, hora e objeto da demanda, no início do atendimento, à recusa em enviar o protocolo de atendimento, e ao descumprimento à solicitação de envio da gravação da conversa.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a instituição financeira representada incorreu nas práticas infrativas ao art. 15, *caput* e §2º do Decreto nº 6.523/08; art. 1º, *caput*, da Portaria SDE n.º 49/09 c/c §3º do art. 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, art. 6º, III, IV e IV, art. 7º e art. 39, VIII, da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à Representada a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e



art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam a presente sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

As irregularidades verificadas correspondem a infrações relacionadas ao dever de informação.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica do infrator será auferida por meio de sua receita mensal média, calculada partir da **receita bruta auferida pelo estabelecimento no exercício imediatamente anterior ao ato infracional**.

Vale ressaltar que, não obstante o presente processo administrativo tenha como referência o ano de 2019, as infrações foram constatadas durante fiscalização realizada em 2020, sendo este, portanto, considerado o ano das infrações.

Sendo assim, utilizar-se-á o Demonstrativo de Resultado do Exercício (D.R.E.) da empresa correspondente ao ano de 2019.

Sendo assim, solicitou-se à Representada a comprovação da receita da intermediação financeira auferida pelo segmento da empresa titular do CNPJ 01.149.953/0001-89, no ano de 2019.

Alternativamente, para o caso de não possuir dados contábeis específicos para o referido CNPJ, ou no caso de a informação apresentada ser incompatível com o porte da empresa, solicitou-se a comprovação do número de clientes que a instituição possuía no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional.

Ressalte-se que referidos dados alternativos serviriam para uma eventual necessidade de se arbitrar a multa, de forma proporcional ao faturamento estimado da "BV Financeira" no Estado de Minas Gerais. Todavia, a Representada deixou de informar o número total de clientes em todo o território nacional, o que seria essencial para o cálculo da proporcionalidade da multa.

A Representada alegou que a "BV Financeira" teria auferido no Estado de Minas Gerais uma Receita Bruta de R\$16.450.649,00 (dezesseis milhões, quatrocentos e cinquenta mil, seiscientos e quarenta e nove reais) em rendas de prestação de serviços. Contudo, o dado

financeiro apresentado pela Representada não foi acompanhado da documentação contábil pertinente, hábil a atestar a validade da informação declarada.

Ademais, considerada a importância do Estado de Minas Gerais no cenário econômico do país e sua extensão territorial e populacional, o dado apresentado se revela incompatível com a Receita da Intermediação Financeira registrada pela BV financeira em âmbito nacional, ao final do ano de 2019.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro divulgado no site da Imprensa Oficial do Estado S/A (diariooficial.imprensaoficial.com.br) do dia 19/03/2020, o BV Financeira S/A auferiu uma Receita Bruta equivalente ao montante de R\$ 8.591.441.000,00 (oito bilhões, quinhentos e noventa e um milhões, quatrocentos e quarenta e um mil reais).

<b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO</b>				
<b>EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2018</b>				
<b>E SEMESTRE FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019</b>				
<i>(Valores expressos em milhares de Reais, exceto quando indicado)</i>				
	<b>Nota</b>	<b>2º Semestre/ 2019</b>	<b>Exercício/ 2019</b>	<b>Exercício/ 2018</b>
<b>RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>				
		<b>4.397.576</b>	<b>8.591.441</b>	<b>7.933.246</b>
Operações de crédito	6b	4.087.114	7.912.747	7.002.740
Resultado de operações com títulos e valores mobiliários	5b	40.130	119.472	162.311
Resultado de instrumentos financeiros derivativos	5d.8	(203.737)	(438.148)	(653.265)
Operações de venda ou de transferência de ativos financeiros	6h.1	474.069	997.370	1.421.460
<b>DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>				
		<b>(2.697.098)</b>	<b>(5.220.768)</b>	<b>(4.711.984)</b>
Operações de captação no mercado	12c	(1.145.498)	(2.323.271)	(2.114.212)
Operações de venda ou de transferência de ativos financeiros	6h.1	(226.950)	(501.887)	(798.642)
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	6f	(1.324.650)	(2.395.610)	(1.799.130)
<b>RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA</b>				
		<b>1.700.478</b>	<b>3.370.673</b>	<b>3.221.262</b>
<b>OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS</b>				
		<b>(1.147.561)</b>	<b>(2.082.586)</b>	<b>(1.818.441)</b>
Receitas de prestação de serviços	15a	79.924	152.499	133.990
Rendas de tarifas bancárias	15b	455.801	881.118	869.271
Despesas de pessoal	15c	(404.989)	(770.320)	(743.948)
Outras despesas administrativas	15d	(620.953)	(1.142.330)	(1.021.509)
Despesas tributárias	18c	(191.048)	(366.802)	(326.365)
Outras receitas operacionais	15e	42.830	86.806	69.863

[diariooficial.imprensaoficial.com.br/doflash/prototipo/2020/Março/19/empresarial2/pdf/pg\\_0002.pdf](http://diariooficial.imprensaoficial.com.br/doflash/prototipo/2020/Março/19/empresarial2/pdf/pg_0002.pdf)

A título de explicação, a Receita Bruta das sociedades anônimas corresponde ao faturamento global informado quando da publicação da demonstração do resultado do exercício no órgão oficial. É que assim disposto no §4º do art. 24 da Resolução PGJ nº 57/22:

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.**

§1º Considera-se receita bruta o produto da venda de bens e serviços, não se admitindo quaisquer deduções de vendas, quais sejam: devoluções de vendas, descontos incondicionais concedidos (abatimentos) e impostos e contribuições incidentes sobre as vendas.

§2º A receita bruta deverá ser informada textualmente pelo fornecedor, de forma clara e precisa, e **comprovada mediante apresentação do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.**

§3º Quando o fornecedor exercer atividade de fornecimento de produto e de serviço, será necessária a apresentação de documentos que comprovem a receita bruta auferida em ambas as atividades.

§4º **Em se tratando de sociedade anônima, será considerado como receita bruta o faturamento global informado quando da publicação da demonstração do resultado do exercício realizada no órgão oficial**, em jornal de grande circulação editado na localidade ou na rede mundial de computadores (artigos 176, inciso III, e parágrafo 1º, e 289, caput e parágrafo 7º, da Lei Federal nº 6.404/1976, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 11.638/2007).

Desta feita, aplica-se o **faturamento bruto global** da Representada, como base para o cálculo da multa.

Vale registrar que as infrações relacionadas ao SAC não se limitam à determinada localidade ou unidade da empresa: ainda que o SAC da Representada opere com vários atendentes, todos fazem parte de um único complexo.

Contudo, é necessário considerar que os poderes conferidos aos órgãos de execução do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, enquanto oficiantes como autoridade administrativa do Procon-MG, encontram-se limitados ao Estado de Minas Gerais.

Desta feita, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, é plenamente justificável que a multa seja limitada à Receita Bruta auferida pela Representada na circunscrição administrativa desta autoridade administrativa da Capital, a qual possui atribuições para apurar e julgar infrações de âmbito regional.

Contudo, a Representada não comprovou, na forma legal (art. 26 da Resolução PGJ nº 57/22), a Receita obtida pela instituição financeira com a renda de serviços prestados no Estado de Minas Gerais, bem como deixou de informar o número total de contratos firmados com a "BV Financeira" em todo o território nacional, no ano de 2019.

Diante disso, será utilizada como alternativa para se mensurar a Receita Bruta auferida pela Representada no Estado de Minas Gerais, informações do censo populacional

do ano de 2019 (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-08/estimativa-da-populacao-do-brasil-passa-de-210-milhoes-diz> ...)

Assim, considerando que o Brasil possuía uma população de 210.147.125 (duzentas e dez, cento e quarenta e sete mil, centos e vinte e cinco) pessoas, ao passo que Minas Geris possuía 21.168.791 (vinte e um milhões, cento e sessenta e oito, setecentos e noventa e um) pessoas, a Receita Bruta da Representada será arbitrada em R\$ 865.443.288,44 (oitocentos e sessenta e cinco milhões, quatrocentos e quarenta e três reais, duzentos e oitenta e oito reais e quarenta e quatro centavos) para o fim do presente processo administrativo.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro de fl. 54, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 72.120.274,04 (setenta e dois milhões, cento e vinte mil, duzentos e setenta e quatro reais e quatro centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, e tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 726.202,74 (setecentos e vinte e seis mil, duzentos e dois reais e setenta e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 605.168,95 (seiscentos e cinco mil, cento e sessenta e oito reais e noventa e cinco centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 29, §2º, IV, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 706.030,44 (setecentos e seis mil, trinta reais e quarenta e quatrocentavos), haja vista não ter a Representada reconhecido do ato lesivo.

g) Considerando que a infratora efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, somo 1/3 (um terço) ao valor encontrado, resultando em R\$ 941.373,92 (novecentos e quarenta e um mil, trezentos e setenta e três reais e noventa e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 941.373,92 (novecentos e quarenta e um mil, trezentos e setenta e três reais e noventa e dois centavos)**.

ISTO POSTO, **determino que:**

**1)** Intime-se à Representada (através do endereço indicado à fl. 39), para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:


**a)** Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 658.961,75 (seiscentos e cinquenta e oito mil, novecentos e sessenta e um reais e setenta e cinco centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 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\$ 847.236,53 (oitocentos e quarenta e sete mil, duzentos e trinta e seis reais e cinquenta e três 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)** Oficie-se a advogada Camila Medim e os demais procuradores da BV Financeira (e-mails indicados às fls. 176/176) para que, no prazo de 05 dias úteis, providenciem a juntada de suas procurações para atuar nos autos.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 07 de novembro de 2024.

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>				
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA				
<b>Novembro de 2024</b>				
<b>Infrator</b>	BV Financeira S/A			
<b>Processo</b>	0024.19.018499-4			
<b>Motivo</b>	infrações ao Decreto nº 6523/08			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>				<b>R\$ 865.443.288,44</b>
Porte =>	Grande Porte		12	R\$ 72.120.274,04
<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>1</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\$ 726.202,74</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>				<b>R\$ 363.101,37</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>				<b>R\$ 1.089.304,11</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000				1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2024				270,68%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2024				3,9444
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>				<b>R\$ 788,88</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>				<b>R\$ 11.833.176,14</b>
Multa base				<b>R\$ 726.202,74</b>
Multa base reduzida em 1/6– art. 29, §1º da Res PGJ nº 57/22				<b>R\$ 605.168,95</b>
Acréscimo de 1/6– art. 29, §2º da Res PGJ nº 57/22				<b>R\$ 706.030,44</b>
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/2022				<b>R\$ 941.373,92</b>
<b>70% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)</b>				<b>R\$ 658.961,75</b>
<b>90% do valor da multa máxima (art. 33, §7º, Res PGJ nº 57/22)</b>				<b>R\$ 847.236,53</b>