

Processo Administrativo nº 0024.21.005418-5

Representado: Caixa Econômica Federal

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 0093-0 da Caixa Econômica Federal, situada na Rua Maranhão, nº 330, bairro Santa Efigênia, CEP 30.150-330, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.360.305/0093-22, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 30/04/2021, às 08 (oito) horas e 08 (oito) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não atende o cliente/consumidor em 15 (quinze) minutos, conforme senha de atendimento em anexo. A senha foi emitida às 08 (oito) horas 09 (nove) minutos e 33 (trinta e três) segundos e o atendimento efetivo ocorreu às 08 (oito) horas e 34 (trinta e quatro) minutos perfazendo 25 (vinte e cinco) minutos. (item 1.1) (art. 1º da Lei Estadual 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Monitoramento das agências bancárias em Belo Horizonte. Além disso, foi verificado o cumprimento da legislação referente ao COVID-19.

Atendimento normal a partir das 08:00 (oito) horas, de forma que não constatado nenhuma ocorrência de não atendimento no horário de 08:00 (oito) horas às 09:00 (nove) horas.

A Caixa Econômica Federal foi notificada mediante aviso de recebimento (AR), para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Constam anexada à fl. 15 senha de atendimento convencional juntamente de cópia, constatando emissão de senha às 08 (oito) horas 09 (nove) minutos e 33 (trinta e três) segundos, e efetivo atendimento às 08 (oito) horas e 34 (trinta e quatro) minutos.

O Banco apresentou Defesa às fls. 16/19, acompanhada dos documentos de fl. 20/38.

O Fornecedor em sua defesa, afirmou ser uma empresa pública do Governo Federal e responsável pela implementação e execução de diversos programas assistenciais e sociais, motivo pelo qual, suas atividades *“vão além daquelas tipicamente bancárias exercidas por outras instituições congêneres”*.

No que diz respeito a atuação de que o Banco não atende o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos, alegou a atuação ter ocorrido em cenário de pandemia do COVID-19, e que nesta data ocorria o pagamento do Auxílio Emergencial.

Ainda, ressaltou o tempo médio de espera na data da atuação ter sido de 24 (vinte e quatro) minutos e 38 (trinta e oito) segundos, porém, não ser recorrente, visto que, em “dias normais” o tempo de espera é inferior à 05 (cinco) minutos.

O Banco foi 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. 45/47. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 41), pelo qual, o Fornecedor ficou-se inerte.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da responsabilidade do Fornecedor pela organização do atendimento

Vale ressaltar que, a Representada teria mecanismos para prever o número de usuários que buscariam suas agências em dias programados para o saque do auxílio emergencial (dentre outros benefícios sociais), como declarou o Presidente Caixa Econômica Federal por diversas vezes, o que lhe possibilitaria fazer uma estimativa da quantidade de consumidores que enfrentariam suas filas em datas determinadas.

Desta feita, não é desarrazoado exigir-lhe a adoção de todas providências possíveis para impedir o tempo de espera superior a 15 (quinze) minutos.

Tal exigência encontra amparo no parágrafo único do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636, de 17 de abril de 2020:

“Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações.” (Destacou-se)

A finalidade seria agilizar os atendimentos e proporcionar a liberação mais breve possível dos consumidores, bem como impedir a concentração de pessoas com o alargamento do tempo de disponibilização do atendimento.

É possível afirmar que os agendamentos para o pagamento do auxílio emergencial passaram a equivaler a convocações de verdadeiras reuniões (não obstante estejam proibidas por disposição do art. 2º, I da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20), devido ao grande número de pessoas desempregadas e trabalhadores informais que passaram, cada dia mais, a depender do “coronavoucher” para a manutenção da própria subsistência e de suas famílias.

Portanto, cabe a Representada a responsabilidade de assegurar o razoável tempo de espera para efetivo atendimento, garantindo a proteção durante a espera e execução dos serviços bancários.

Todavia, restará aqui afastada qualquer possibilidade de se aplicar a excludente da responsabilidade prevista no inciso II do §3º do artigo 14 do *codex* consumerista, dado que o Banco não adotou as providências necessárias para evitar as consequências lesivas do evento cuja gestão lhe cabia.

E pior, tenta ainda a Caixa sugerir que o serviço disponibilizado se trataria de um favor prestado à população, quando na realidade refere-se à atividade contratualmente avençada com a União e, assim sendo, jamais poderia ser eximir das consequências advindas da sua ingerência, transferindo ao consumidor uma responsabilidade para a qual a instituição financeira recebe a devida contraprestação pecuniária.

Sobre o tema, pede-se licença para transcrever julgados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO

SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. **A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo.** 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. **Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários** ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada)" **(Destacou-se)**

Dessa forma, não paira dúvida de que cabe ao Fornecedor a obrigação de organizar o atendimento ao público no tempo de espera de 15 (quinze) minutos. O que deveria ser feito com base na estimativa da quantidade de atendimento bancário previsto para certas datas, como por exemplo, em dias programados para o saque do auxílio emergencial, dentre outros benefícios sociais, bem como ampliar o horário de atendimento e número de funcionários/colaboradores para os dias de maior demanda.

3. DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa apurada no Auto de Infração n.º 31.21.

No tocante à 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, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante 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 comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados.** Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: **o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.” (grifos nossos)**

Sobre a observação acima grifada, de que as filas são constituídas, de modo particular, “por camada da população menos privilegiada”, registre-se que essa situação é agravada pelo auxílio emergencial, direcionado para determinado segmento da população que se encontra em extrema vulnerabilidade em virtude da pandemia do Novo Coronavírus.

Ademais, estando o "tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário" intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de atribuição de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Vale ressaltar que, a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da legalidade, razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário.

No que diz respeito, a hipótese de dano moral caso ocorra a demora em fila de banco, vejamos o entendimento de recentes acórdãos do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, conforme se observa:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA FÍSICA - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" - CONCESSÃO DO BENEFÍCIO - CABIMENTO - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO - AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PERDA DO TEMPO ÚTIL - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO.

- Para a concessão do benefício da justiça gratuita, basta a simples afirmação da parte de que não possui condições de arcar com as despesas do processo, sem prejuízo próprio ou de sua família.

- Não tendo o magistrado apreciado devidamente o pedido de justiça gratuita e considerando a presunção de veracidade da declaração de pobreza, deve ser concedida a benesse ao apelante.

- **Submeter o consumidor ao aguardo para atendimento bancário por mais de 02 (duas) horas ultrapassa os limites da razoabilidade e viola direitos da personalidade do sujeito, o que configura dano moral, passível de reparação.**

- **A perda de tempo útil da parte autora constitui situação de evidente desrespeito ao consumidor, sendo passível de reparação.**

- **O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso e com razoabilidade.**

(TJMG -Apelação Cível n.º 1.0512.16.001520-6/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira, julgamento em 04.04.2019, publicação da súmula em 16.04.2019) **(destacamos)**

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIA BANCÁRIA - TEMPO

EXCESSIVO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REPERCUSSÃO NA ESFERA INDIVIDUAL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO - LESÃO ANÍMICA CONFIGURADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- As prestadoras de serviços respondem, objetivamente, por prejuízos decorrentes de falha na consecução das suas atividades, por se tratar de responsabilidade oriunda do risco do empreendimento.

- **A espera por atendimento em fila de Agência Bancária, quando excede, consideravelmente, o tempo estipulado em Leis Estadual e Municipal, bem como não é validamente justificada pela Instituição Financeira e repercute, negativamente, na esfera dos direitos de personalidade do usuário, materializa situação abusiva e deflagradora de dano moral.**

- No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões.

(TJMG -Apelação Cível n.º 1.0479.16.011200-5/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Roberto Vasconcellos, julgamento em 14.03.2019, publicação da súmula em 02.04.2019) **(Destaque nosso)**

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA.

- A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título.

- **É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários.**

- Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade.

- É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais

realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador.

- Recurso não provido.

(TJMG – Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021). **(Destaque nosso)**

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável.

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração nº 31.21, os Agentes Fiscais anexaram a senha retirada às 08:09:33 (oito horas nove minutos trinta e três segundos) com início de atendimento pelo caixa às 08:34 (oito horas e trinta e quatro minutos), perfazendo 25 (vinte e cinco) minutos de espera conforme se verifica à fl. 15 dos autos.

Ressalta-se que, o próprio Fornecedor afirmou o tempo médio de espera na data da atuação ter sido de 24 (vinte e quatro) minutos e 08 (oito) segundos, não restando dúvidas de que a conduta do infrator configurou em um tempo de espera para atendimento maior do que o estabelecido pela Lei n.º 14.235/2002.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao item 1.1 dos Autos de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

4. DAS PENALIDADES IMPOSTAS NA LEI Nº 8.078/90

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

Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

- II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;
- III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Por sua vez, o artigo 2º da Lei Federal nº 12.291/10 dispões o seguinte:

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

- I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Visto isso, não obstante as previsões acima, **tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8.78/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

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

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto nº 2.181/97, **“mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.”**

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do codex consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contraria-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o

diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

No tocante à limitação das multas, fixada pela Lei Federal nº 12.291/10 ao montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e pela Lei Estadual 14.788/03 ao valor correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicáveis ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

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

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

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Federal nº 12.291/10 e pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

Logo, declarada a subsistência da infração do Item 1.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, bem como tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se a sua mensuração.

5. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

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

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

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 n.º 14/19.

Sendo assim, diante da ausência das informações solicitadas à Caixa Econômica Federal, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira acostada as fls. 39/40, no valor de R\$ 83.106.104.000,00 (oitenta e três bilhões e cento e seis milhões e cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.372 (três mil e trezentos e setenta e dois) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 24.645.938,31 (vinte e quatro milhões e seiscentos e quarenta e cinco mil e novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a Caixa Econômica Federal está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Apresentação de Resultados, obtido no site da Caixa Econômica Federal (<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>), que a instituição financeira atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 13,2 bilhões ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Apresentacao de Resultados 4T20 Site.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Apresentacao%20de%20Resultados%204T20%20Site.pdf)).

Consta ainda, no Relatório de Análise de Desempenho ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Relatorio da Administracao 4T20.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Relatorio%20da%20Administracao%204T20.pdf)), que o Resultado Operacional da Caixa Econômica Federal, no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 8.704.000.000,00 (oito bilhões e setecentos e quatro milhões de reais). 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 fornecedora que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 2.053.828,19 (dois milhões e cinquenta e três mil e oitocentos e vinte e oito reais e dezenove centavos), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual 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 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 66.614,85 (sessenta e seis mil e seiscentos e quatorze reais e oitenta e cinco centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em ½ (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 33.307,42 (trinta e três mil e trezentos e sete reais e quarenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 38.858,66 (trinta e oito mil e oitocentos e cinquenta e oito reais e sessenta e seis centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 38.858,66 (trinta e oito mil e oitocentos e cinquenta e oito reais e sessenta e seis centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 2 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

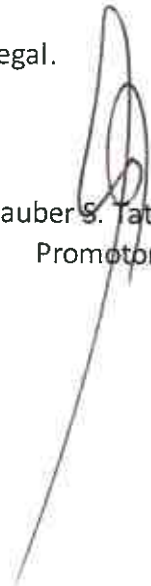
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 34.972,79 (trinta e quatro mil e novecentos e setenta e dois reais e setenta e nove centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

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, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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, 24 de maio de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Maio de 2022

Infrator	Caixa Econômica Federal		
Processo	0024.21.005418-5		
Motivo	Auto de Infração n.º 31.21		
1 - RECEITA BRUTA			
			R\$ 24.645.938,31
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.053.828,19
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\$ 66.614,85
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 33.307,42
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 99.922,27
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2022			241,23%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2022			3,6310
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 726,20
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.893.043,79
Multa base			R\$ 66.614,85
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 33.307,42
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 38.858,66
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 34.972,79

