

Processo Administrativo nº 0024.22.020990-2
Representado(a): Caixa Econômica Federal - Agência 3311

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3311 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Carlos Luz, Loja 1.160, nº 3001, Bairro Caiçaras, CEP 31250-010, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/3311-35, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 06/12/2022, 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 descrita a seguinte irregularidade:

1. A agência não atende o consumidor dentro do prazo de 15 (quinze) minutos, contados no momento da retirada da senha até o início do atendimento pelo caixa convencional (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Atendimento pelo caixa convencional
Senha: CXC 010
Senha emitida às 10:26h.
Atendimento iniciando às 10:42h.
Segue senha anexa.

A Caixa Econômica Federal foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Cópia da senha de atendimento CXC010, anexada às fls. 06/08.

O Banco apresentou Defesa às fls. 10/16, a qual anexou cópia do Estatuto Social da CEF e de suas Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas/Exercício 2021 (fls. 17/47).

A Caixa Econômica Federal alegou o seguinte: que na data da autuação, por se tratar de início de mês, a movimentação de clientes na agência era maior; que havia apenas um caixa executivo, e, em razão disso, a espera por atendimento estava ocorrendo em tempo superior ao previsto.

Também arguiu ter sido surpreendida pelas exigências da notificação; aduziu que teria adotado todas as medidas para assegurar aos consumidores e empregados a segurança, durante a pandemia provocada pela COVID-19.

Ademais, afirmou ser irrazoável punir a Caixa Econômica Federal pela infração atuada, e acrescentou que em razão de a Representada cumprir a legislação vigente, a aplicação de multa estaria contrariando o interesse público, bem como se afastando dos objetivos estabelecidos pelo legislador.

Por fim, pugnou pela improcedência e pela declaração de nulidade da infração atuada, bem como pela não imputação de penalidade à Caixa Econômica Federal.

O Representado 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. 49/51. Além disso, lhe foi oportunizado prazo para apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter interesse na celebração do acordo proposto pelo Procon-MG (fl. 48).

Nas alegações finais, a Caixa Econômica Federal reiterou os argumentos outrora apresentados, e enfatizou o fato de que a agência teria sido atuada por ter ultrapassado o tempo máximo de espera em 57 segundos, o que afrontaria a razoabilidade e proporcionalidade.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 1152.22, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/22.

Não obstante os fatos alegados para tentar se eximir de qualquer responsabilização pela falha verificada durante a prestação do serviço bancário, caberia à Representada ter se planejado, com base na estimativa da quantidade de atendimentos bancários esperados para certas datas, a fim de assegurar o atendimento dos consumidores dentro do tempo de 15 (quinze) minutos.

A propósito, o tema encontra-se intrinsecamente relacionado à segurança durante o atendimento bancário, portanto, à falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Cabe ressaltar, que a própria fornecedora reconheceu em sua defesa a falha na prestação de serviços, alegando que *"o tempo de espera foi de mais de 15 minutos, e ultrapassou em 57 segundos"*, restando evidente a infração perpetrada.

Em que pese o alegado pela Representada, o tempo de espera registrado foi de 16 (dezesseis) minutos, consoante as cópias da senha de atendimento acostadas às fls. 06/08. Assim, não resta dúvida de que a CEF descumpriu o tempo legal imposto para o início do efetivo atendimento, aumentando a exposição do usuário às intempéries do ambiente bancário.

Acrescente-se ainda 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. (destacou-se)

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 competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. **E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi

reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (destacou-se)

Também, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.
- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.
- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.

- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017;) (destacou-se)

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 - Grifou-se).

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator de não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Logo, diante do exposto, **julgo SUBSISTENTE a infração cometida pelo fornecedor, referente à prática de não atender o consumidor no prazo legalmente estipulado.**

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu na prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 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 infratora 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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, conforme descrito no Formulário de Fiscalização.

Nesse ponto, ressalte-se que o tempo de espera por atendimento superior ao estabelecido legalmente, implica na ameaça à segurança pessoal e patrimonial dos consumidores, pelo que se justifica a aplicação do Fator 3.

Ademais, a gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo norma específica sobre o tema, ela se adequa perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ n.º 57/22:

a) colocar no mercado de consumo **produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação** ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

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 da infratora, 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 57/22.

Sendo assim, conforme o Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021 apresentado pela Representada à fl. 46-v, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 97.211.779.000,00 (noventa e sete bilhões, duzentos e onze milhões, setecentos e setenta e nove mil reais). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2021, 3.372 (três mil trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 52), arbitro sua receita bruta em R\$ 28.829.115,95 (vinte e oito milhões, oitocentos e vinte e nove mil, cento e quinze reais e noventa e cinco 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 e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2021.

A saber, infere-se de site de notícia da representada que "O lucro líquido da CAIXA foi de R\$ 17,3 bilhões em 2021, 31,1% maior se comparado ao ano de 2020. No 4T21, o lucro

líquido totalizou R\$ 3,2 bilhões, um aumento de 0,3% em relação ao trimestre anterior.” (<https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/28315/caixa-alcanca-os-3-maiores-resultados-em-seus-161-anos-de-historia-r-515-bilhoes-de-lucro-em-3-anos>).

Consta ainda no mesmo site, que a margem financeira da representada alcançou R\$ 11,5 bilhões no quarto trimestre de 2021, equivalendo a um aumento de 8,5% se comparado ao quarto trimestre de 2020. 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.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.402.426,33 (dois milhões, quatrocentos e dois mil, quatrocentos e vinte e seis reais e trinta e três centavos) o qual 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 77.072,79 (setenta e sete mil, setenta e dois reais e setenta e nove 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\$ 64.227,32 (sessenta e quatro mil, duzentos e vinte e sete reais e trinta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 74.931,88 (setenta e quatro mil, novecentos e trinta e um reais e oitenta e oito centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **74.931,88 (setenta e quatro mil, novecentos e trinta e um reais e oitenta e oito centavos)**.

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

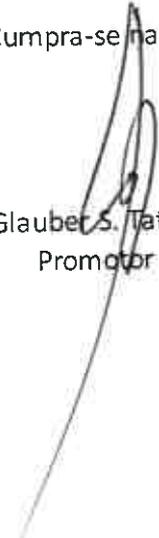
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 67.438,69 (sessenta e sete mil, quatrocentos e trinta e oito reais e sessenta e nove centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, 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 do art. 33, §1º, 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 24 de julho de 2023


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Year	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total	Average	Remarks
2010	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	450	37.5	...
2011	12	18	22	28	32	38	42	48	52	58	62	68	480	40.0	...
2012	14	20	24	30	34	40	44	50	54	60	64	70	540	45.0	...
2013	16	22	26	32	36	42	46	52	56	62	66	72	600	50.0	...
2014	18	24	28	34	38	44	48	54	60	64	70	76	660	55.0	...
2015	20	26	30	36	40	46	50	56	62	68	74	80	720	60.0	...
2016	22	28	32	38	42	48	52	58	64	70	76	82	780	65.0	...
2017	24	30	34	40	44	50	54	60	66	72	78	84	840	70.0	...
2018	26	32	36	42	46	52	56	62	68	74	80	86	900	75.0	...
2019	28	34	38	44	48	54	58	64	70	76	82	88	960	80.0	...
2020	30	36	40	46	50	56	60	66	72	78	84	90	1020	85.0	...
2021	32	38	42	48	52	58	62	68	74	80	86	92	1080	90.0	...
2022	34	40	44	50	54	60	64	70	76	82	88	94	1140	95.0	...
2023	36	42	46	52	56	62	66	72	78	84	90	96	1200	100.0	...
2024	38	44	48	54	58	64	68	74	80	86	92	98	1260	105.0	...
2025	40	46	50	56	60	66	70	76	82	88	94	100	1320	110.0	...
2026	42	48	52	58	62	68	72	78	84	90	96	102	1380	115.0	...
2027	44	50	54	60	64	70	74	80	86	92	98	104	1440	120.0	...
2028	46	52	56	62	66	72	76	82	88	94	100	106	1500	125.0	...
2029	48	54	58	64	68	74	78	84	90	96	102	108	1560	130.0	...
2030	50	56	60	66	70	76	80	86	92	98	104	110	1620	135.0	...
2031	52	58	62	68	72	78	82	88	94	100	106	112	1680	140.0	...
2032	54	60	64	70	74	80	84	90	96	102	108	114	1740	145.0	...
2033	56	62	66	72	76	82	86	92	98	104	110	116	1800	150.0	...
2034	58	64	68	74	78	84	88	94	100	106	112	118	1860	155.0	...
2035	60	66	70	76	80	86	90	96	102	108	114	120	1920	160.0	...
2036	62	68	72	78	82	88	92	98	104	110	116	122	1980	165.0	...
2037	64	70	74	80	84	90	94	100	106	112	118	124	2040	170.0	...
2038	66	72	76	82	86	92	96	102	108	114	120	126	2100	175.0	...
2039	68	74	78	84	88	94	98	104	110	116	122	128	2160	180.0	...
2040	70	76	80	86	90	96	100	106	112	118	124	130	2220	185.0	...
2041	72	78	82	88	92	98	102	108	114	120	126	132	2280	190.0	...
2042	74	80	84	90	94	100	104	110	116	122	128	134	2340	195.0	...
2043	76	82	86	92	96	102	106	112	118	124	130	136	2400	200.0	...
2044	78	84	88	94	98	104	108	114	120	126	132	138	2460	205.0	...
2045	80	86	90	96	100	106	110	116	122	128	134	140	2520	210.0	...
2046	82	88	92	98	102	108	112	118	124	130	136	142	2580	215.0	...
2047	84	90	94	100	104	110	114	120	126	132	138	144	2640	220.0	...
2048	86	92	96	102	106	112	116	122	128	134	140	146	2700	225.0	...
2049	88	94	98	104	108	114	118	124	130	136	142	148	2760	230.0	...
2050	90	96	100	106	110	116	120	126	132	138	144	150	2820	235.0	...
2051	92	98	102	108	112	118	122	128	134	140	146	152	2880	240.0	...
2052	94	100	104	110	114	120	124	130	136	142	148	154	2940	245.0	...
2053	96	102	106	112	116	122	126	132	138	144	150	156	3000	250.0	...
2054	98	104	108	114	118	124	128	134	140	146	152	158	3060	255.0	...
2055	100	106	110	116	120	126	130	136	142	148	154	160	3120	260.0	...
2056	102	108	112	118	122	128	132	138	144	150	156	162	3180	265.0	...
2057	104	110	114	120	124	130	134	140	146	152	158	164	3240	270.0	...
2058	106	112	116	122	126	132	136	142	148	154	160	166	3300	275.0	...
2059	108	114	118	124	128	134	138	144	150	156	162	168	3360	280.0	...
2060	110	116	120	126	130	136	140	146	152	158	164	170	3420	285.0	...
2061	112	118	122	128	132	138	142	148	154	160	166	172	3480	290.0	...
2062	114	120	124	130	134	140	144	150	156	162	168	174	3540	295.0	...
2063	116	122	126	132	136	142	146	152	158	164	170	176	3600	300.0	...
2064	118	124	128	134	138	144	148	154	160	166	172	178	3660	305.0	...
2065	120	126	130	136	140	146	150	156	162	168	174	180	3720	310.0	...
2066	122	128	132	138	142	148	152	158	164	170	176	182	3780	315.0	...
2067	124	130	134	140	144	150	154	160	166	172	178	184	3840	320.0	...
2068	126	132	136	142	146	152	156	162	168	174	180	186	3900	325.0	...
2069	128	134	138	144	148	154	158	164	170	176	182	188	3960	330.0	...
2070	130	136	140	146	150	156	160	166	172	178	184	190	4020	335.0	...
2071	132	138	142	148	152	158	162	168	174	180	186	192	4080	340.0	...
2072	134	140	144	150	154	160	164	170	176	182	188	194	4140	345.0	...
2073	136	142	146	152	156	162	166	172	178	184	190	196	4200	350.0	...
2074	138	144	148	154	158	164	168	174	180	186	192	198	4260	355.0	...
2075	140	146	150	156	160	166	170	176	182	188	194	200	4320	360.0	...
2076	142	148	152	158	162	168	172	178	184	190	196	202	4380	365.0	...
2077	144	150	154	160	164	170	174	180	186	192	198	204	4440	370.0	...
2078	146	152	156	162	166	172	176	182	188	194	200	206	4500	375.0	...
2079	148	154	158	164	168	174	178	184	190	196	202	208	4560	380.0	...
2080	150	156	160	166	170	176	180	186	192	198	204	210	4620	385.0	...
2081	152	158	162	168	172	178	182	188	194	200	206	212	4680	390.0	...
2082	154	160	164	170	174	180	184	190	196	202	208	214	4740	395.0	...
2083	156	162	166	172	176	182	186	192	198	204	210	216	4800	400.0	...
2084	158	164	168	174	178	184	188	194	200	206	212	218	4860	405.0	...
2085	160	166	170	176	180	186	190	196	202	208	214	220	4920	410.0	...
2086	162	168	172	178	182	188	192	198	204	210	216	222	4980	415.0	...
2087	164	170	174	180	184	190									

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2023			
Infrator	Caixa Econômica Federal		
Processo	0024.22.020990-2		
Motivo	Auto de Infração 1152.22		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 28.829.115,95
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.402.426,33
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\$ 77.072,79
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 38.536,39
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 115.609,18
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2023			253,86%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2023			3,7654
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,09
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.296.291,93
Multa base			R\$ 77.072,79
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 64.227,32
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 74.931,88
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 67.438,69

