



Processo Administrativo – PROCON nº MPMG – 0142.21.000128-5

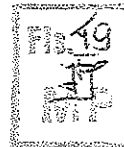
Reclamado: Caixa Econômica Federal

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

A Agência nº 3748 da Caixa Econômica Federal, situada na rua José Demétrio Coelho, nº 510, Centro, Carmo do Cajuru/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 00.360.305/3748-88, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 15 de julho de 2021 às 12h20min com o intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

- 1) A instituição financeira recusa o pagamento de água, luz e telefone nos caixas convencionais (item 3.1);
- 2) A instituição financeira não disponibiliza no recinto de suas dependências tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito (item 6.10);
- 3) A instituição financeira não disponibiliza e nem informa sobre o Código de Defesa do Consumidor para consulta em suas dependências (item 6.12).



O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização por meio de Christiane Mares Santos, identificada como Gerente Geral de Rede, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181/1997, bem como cópia do contrato social atualizado e Demonstração do Resultado do Último Exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fl. 19), tendo aduzido que:

- 1) Os convênios das concessionárias e luz e telefone podem ser pagos em qualquer canal, incluindo guichê convencional; que somente o convênio do SAAE não contempla pagamento nos guichês de caixa do interior da agência, podendo ser pago nas salas de autoatendimento e canais parceiros de recebimento, não configurando recusa de atendimento. Já foi solicitado que na renovação do convênio seja incluído esse canal de pagamento;
- 2) A agência possuía tabela de benefícios de cartão embora estivesse apartada da de tarifas e que estava disponível no setor de Autoatendimento para consulta pelos consumidores; que agora, se encontra junto à tabela de tarifas como foi pedido pelos fiscais;
- 3) A agência possuía exemplar do Código de Defesa do Consumidor à disposição do cliente, embora estivesse dentro da agência e não mantivesse placa indicando sua existência; que agora há um exemplar na sala de autoatendimento com placa informativa e outro no interior da agência.

Ao final, requereu que fosse cancelada a autuação ou, alternativamente, que não fosse aplicada sanção administrativa à Caixa.



Instada, a Caixa juntou aos autos DRE (fls. 22/24) e agência resultado da intermediação financeira referente ao ano de 2020 (fls. 27/39).

A Caixa não teve interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

A representada apresentou alegações finais (fls. 46/47); todavia, não juntou cópia do Estatuto Social atualizado.

É o necessário relatório.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

1) RECUSA A PAGAMENTOS (ITEM 3.1)

A instituição financeira recusa o pagamento de água, luz e telefone nos caixas convencionais (item 3.1).

O fornecedor alega que os convênios das concessionárias e luz e telefone podem ser pagos em qualquer canal, incluindo guichê convencional; que somente o convênio do SAAE não contempla pagamento nos guichês de caixa do interior da agência, podendo ser pago nas salas de autoatendimento e canais parceiros de recebimento, não configurando recusa de atendimento; que já foi solicitado que na renovação do convênio seja incluído esse canal de pagamento.

As alegações do fornecedor de que as irregularidades serão sanadas não afastam o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere aos itens acima.



2) NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE TABELA COM A RELAÇÃO DOS BENEFÍCIOS VINCULADOS AOS CARTÕES DE CRÉDITO (ITEM 6.10)

A instituição financeira não disponibiliza no recinto de suas dependências tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito (item 6.10).

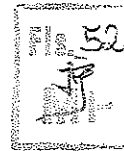
O fornecedor alegou que possuía tabela de benefícios de cartão, embora estivesse apartada da de tarifas e que estava disponível no setor de Autoatendimento para consulta pelos consumidores; que agora se encontra junto à tabela de tarifas como foi pedido pelos fiscais.

Ao contrário do que sustenta o fornecedor, não se trata de mera exigência legal, mas sim de garantir ao fornecedor o direito à informação.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

Ora, o direito à informação como direito fundamental está previsto no art. 5º, inciso XIV, da Constituição Federal, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria nenhum 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.



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 tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante 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 Federal n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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

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

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

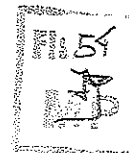
(...)

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;

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 n.º 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 Federal n.º 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.

Nesse ponto, cabe ressaltar que a própria legislação pertinente não estabelece a altura de afixação das informações/tabelas por ela exigidas, conforme exemplificado abaixo. Os ditames legais prescrevem afixação em local e formato visíveis ao público nas dependências das instituições financeiras. Portanto, não há que se falar em subjetividade, uma vez que a autuação ocorreu em cumprimento à determinação legal.

Resolução CMN 3919/10 Art. 15. É obrigatória a divulgação pelas instituições mencionadas no art. 1º, em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas: I -tabela contendo os serviços cuja cobrança de tarifas é vedada, nos termos do art. 2º; II -tabela, nos termos do art. 3º, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa; III -tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º; IV -tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela instituição, devendo os cartões ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente; Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010 V -tabelas de demais serviços prestados pela instituição, inclusive pacotes de serviços; VI -esclarecimento de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição; e VII -outras informações estabelecidas pela regulamentação em vigor. Parágrafo único. Na divulgação de pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo: I -o valor individual de cada serviço incluído; II -o total de eventos admitidos por serviço incluído; e III -o preço estabelecido para o pacote. (destaque nosso)

Ademais, compete ao fiscal averiguar se a afixação foi realizada em local visível. Se ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes. A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL -ADMINISTRATIVO -AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO -MULTA APLICADA PELO PROCON -IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR -SAC - COMPROVAÇÃO -MONTANTE DA MULTA -PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO -POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018).

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autóra apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando *in loco* que, realmente, a CEF não

atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012).

Por fim, as alegações do fornecedor de que as irregularidades foram sanadas, imediatamente após a fiscalização, não afastam o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere aos itens acima.

3) NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE EXEMPLAR DE CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR/ NÃO INFORMAÇÃO SOBRE A EXISTÊNCIA DE CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA CONSULTA EM SUAS DEPENDÊNCIAS

A instituição financeira não disponibiliza e nem informa sobre o Código de Defesa do Consumidor para consulta em suas dependências (itens 6.11 e 6.12).

Aduziu o fornecedor que possuía exemplar do Código de Defesa do Consumidor à disposição do cliente, embora estivesse dentro da agência e não mantivesse placa indicando sua existência; que agora há um exemplar na sala de autoatendimento com placa informativa e outro no interior da agência.

Passo ao julgamento dos fatos com base na Lei nº 8.078/1990, no Decreto nº 2.181/1997, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Sobre a autuação correspondentes aos itens 6.11 e 6.12 do Formulário nº 12, referidas infrações ocorreram em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da disponibilização do exemplar do Código de Defesa do Consumidor e de placa, em local e formato visível ao público junto aos caixas, de informação relativa à existência desse exemplar disponível para consulta.

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

A informação não teria nenhum 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.

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



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.

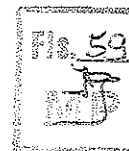
O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta 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 Federal n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º) elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, “caput”), o Princípio da



Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, “caput”), o princípio da vulnerabilidade do consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I -por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), princípio da boa-fé objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o princípio do equilíbrio contratual absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, fine).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

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

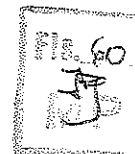
Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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;

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 n.º 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 Federal n.º 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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Representado, referentes aos itens 6.11 e 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

III – DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas: art. 3º, caput, Resolução CMN nº 3.694/09 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV da Lei federal nº 8.078/90, art. 12, III, IX, “a” e art. 22, IV do Decreto Federal nº 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97, estando, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.
- b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.
- c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, deverá-se considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado às fls. 23/24, R\$ 2.283.068,17 (dois milhões, duzentos e oitenta e três mil, sessenta e oito reais e dezessete centavos), revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://bit.ly/3i9MZTG>, o Resultado Operacional no ano de 2020 da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA atingiu a quantia superior a R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões, seiscentos e onze 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

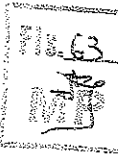
e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do *site* <https://bit.ly/3i9MZTG> no valor de R\$ 123.611.000.000,00 (cento e vinte e três bilhões, seiscentos e onze milhões de reais). Considerando que o infrator possui 3.372 (três mil, trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$ 24.645.938,31 (vinte e quatro milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 24.645.938,31 (vinte e quatro milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida 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 multa-base no valor de R\$ R\$ 25.538,28 (vinte e cinco mil, quinhentos e trinta e oito reais e vinte e oito 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 primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 12.769,14 (doze mil, setecentos e sessenta e nove reais e quatorze centavos).

f) Não há a presença de circunstâncias agravantes previstas no art. 26 do Decreto n.º 2.181/97.

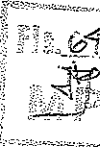
g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços), resultando em R\$ 21.281,90 (vinte e um mil, duzentos e oitenta e um reais e noventa centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 21.281,90 (vinte e um mil, duzentos e oitenta e um reais e noventa centavos).

Isso posto, determino:

1) A intimação da Representada no endereço indicado à fl. 3 dos autos, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

1.1) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C n.º 651000-0 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 19.063,71 (dezenove mil, sessenta e três reais e setenta e um centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97.



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

Cumpra-se na forma legal.

Carmo do Cajuru, 14 de março de 2022.

FELIPE DE LEON Assinado de forma digital
por FELIPE DE LEON
BELLEZIA DE BELLEZIA DE
SALLES:439400 SALLES:439400
SALLES:439400 Dados: 2022.03.21 16:35:33
-03'00'

Felipe de Leon Bellezia de Salles

Promotor de Justiça