

Processo Administrativo nº 0024.22.009447-8

Representado: Banco Safra S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 0023 do Banco Safra, situada na Av. João Pinheiro, nº 215, Centro, CEP 30.130-180, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 58.160.789/0024-14, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 15/06/2021, às 10h30min, 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. A agência não emite senha ao cliente para o atendimento ao caixa convencional (item 1.2). (art. 2º da Lei Estadual n.º 14.235/02; arts. 6º, IV, art. 7º e 39, VIII da Lei nº 8.078/90; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)
2. O Banco não disponibiliza cadeira de rodas para locomoção de cliente por necessidades especiais quando solicitada (item 5.1). (Art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e do Decreto Federal 2.181/97).

O Banco Safra foi notificado 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.

O Banco apresentou Defesa às ffs. 55/59, acompanhada dos documentos de ffs. 60/100.

Em sua defesa, o Banco arguiu a nulidade do auto de infração por inobservância do critério da dupla visita, uma vez que a primeira deveria ter sido orientadora e somente na segunda poderia haver autuação, caso identificada a infração. Por consequência, não estariam preenchidos os requisitos legais para instauração deste procedimento.

Argumentou que o Banco não excedeu o tempo de atendimento de 15 minutos definido em lei, de forma que não seria razoável aplicar sanção.

Afirmou também que não houve reclamação formulada por consumidor que motivasse o ato fiscalizatório.

Alegou, ainda, que providenciou o atendimento e adequação dos itens apontados pelo agente fiscal.

Por fim, pugnou pela insubsistência do auto de infração e, por consequência, pelo arquivamento do feito.

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 às fls. 104/106.

Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de acordo.

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou os argumentos outrora apresentados e pugnou pelo reconhecimento da nulidade do auto de infração e, subsidiariamente, pelo arquivamento do feito (fls. 143/149). Além disso, o Representado apresentou os documentos de fls. 148/157, a fim de comprovar ter sanado as irregularidades apontadas no auto de de fiscalização n.º 719.22.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1 Da preliminar de nulidade do auto de infração/autuação por suposta irregularidade formal

O Representado arguiu preliminar de nulidade do auto de infração por suposta falta de concessão de prazo para sanar a irregularidade. Argumentou que o art. 35 do Decreto nº 2.181/1997 estabelece, dentre os requisitos de validade do auto de infração, concessão de prazo para a Instituição Financeira providenciar a regularização das eventuais infrações.

Insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto Federal n.º 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

Art. 35. Os Autos de infração, de Apreensão e o termo de Depósito deverão ser impressos, numerados em série e preenchidos de forma clara e precisa, sem entrelinhas, rasuras ou emendas, mencionando:

I – o Autor de infração:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo estabelecido no **caput** do art. 42;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;
- i) a identificação do autuado para apresentar no prazo estabelecido no **caput** do art.

42 e especificar as provas que pretende produzir, de modo a declinar, se for o caso, a qualificação completa de até três testemunhas, mediante fornecimento do motivo para o seu arrolamento e sempre que possível:

1. do nome;
2. da profissão;
3. do estado civil;
4. da idade;
5. do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas;
6. do número de registro de identidade; e
7. do endereço completo da residência e do local de trabalho;

Da análise do Auto de Infração nº 719.22, constata-se que foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Necessário aqui registrar que as alternativas constantes na alínea “e” do art. 35 do Decreto nº 2.181/97 serão avaliadas pela Autoridade administrativa.

Assim, fazendo o fornecedor jus ao critério da dupla visita, lhe será concedido prazo para cumprimento da exigência. Nesse caso, não haverá lavratura do auto de infração, o que somente será feito se, por ocasião da segunda fiscalização, a infração persistir.

Lado outro, não fazendo o Fornecedor jus à dupla visita – caso dos presentes autos –, a instauração será prontamente autuada e concedido prazo para apresentação de defesa.

Ressalte-se que a concessão de prazo para apresentação de defesa não exclui a possibilidade de o Representado promover a imediata adequação de sua conduta. Comprovada a adoção de medidas para sanar o vício autuado, o fornecedor se beneficiará com a aplicação da atenuante prevista no inciso III do art. 25 do Decreto nº 2.181/97.

Por sua vez, o Decreto nº 10.887/21, publicado aos 08/12/21, passou a regulamentar as empresas que farão jus à dupla visitação.

Nesse sentido, o Decreto nº 10.887/21 acrescentou ao Decreto nº 2.181/97 a seguinte norma:

Art. 38-A. A fiscalização, no âmbito das relações de consumo, deverá ser prioritariamente orientadora, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente, nos termos do disposto na Lei nº 13.874, de 2019.

§ 1º Para fins do disposto no caput, o critério de dupla visita para lavratura de auto de infração será observado, exceto na hipótese de ocorrência de reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização.

§ 2º A inobservância do critério de dupla visita, nos termos do disposto no § 1º, implica nulidade do auto de infração, independentemente da natureza da obrigação. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021).

§ 3º Os órgãos e as entidades da administração pública federal, estadual, distrital e

municipal deverão observar o princípio do tratamento diferenciado, simplificado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na fixação de valores decorrentes de multas e demais sanções administrativas.

Desta feita, nos termos do art. 38-A (introduzido), as fiscalizações do Procon deverão ser, prioritariamente, orientadoras, quando a atividade econômica for classificada como de risco leve, irrelevante ou inexistente.

Conforme informado pela SENACON, a medida busca atender reclamações sobre a existência de diferentes métodos de aplicação de sanções administrativas. O Decreto nº 10.887/2021 tem como objetivo elevar a segurança jurídica, tornar o processo administrativo mais eficiente e atender aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Por sua vez, "o grau de risco é definido como o **nível de perigo potencial de ocorrência de danos** à integridade física, à saúde humana, ao meio ambiente ou ao patrimônio, em decorrência de exercício de atividade econômica". (<https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classificacao-de-atividades-consideradas-de-alto-risco-e-atualizada-pelo-governo/>)

O autor da matéria supracitada, Tércio Saccol, faz o seguinte paradoxo para definir as atividades e baixo e alto risco:

São consideradas de baixo risco as atividades que permitem início de operação do estabelecimento sem necessidade de realização de vistoria prévia pelos órgãos responsáveis pela emissão de licenças e autorizações de funcionamento. Quando o grau de risco envolvido na solicitação de licenciamento for classificado como alto, o empresário deverá observar o procedimento administrativo determinado para comprovar o cumprimento das exigências necessárias à sua obtenção, antes mesmo do empreendimento começar a funcionar. O alvará de funcionamento provisório é concedido para atividades consideradas de baixo risco. Ele permite o início do funcionamento do negócio de forma imediata. Caso as entidades competentes não promovam as respectivas vistorias no prazo de vigência do alvará, este se converterá, automaticamente, em definitivo.

Desta feita, sendo exigido dos estabelecimentos bancários o cumprimento de uma série de exigências para obtenção do alvará de funcionamento, tal como as previstas na Lei Municipal nº 10.205/2011, conclui-se que a atividade desenvolvida pelo Representado se configura como de alto risco.

Inaplicável, portanto, o critério da dupla visitação aos estabelecimentos bancários.

Diante do exposto, não prospera a alegada nulidade do auto de infração.

## 2.2 Do mérito

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

### 2.2.1. Da Prática Infrativa: O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento

No tocante à primeira autuação, identificada no item 1.2 do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento constando o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila. Assim sendo, houve violação às normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

A razão da lei, ao determinar a instalação de equipamento para o controle do tempo razoável de atendimento dos usuários dos serviços bancários (públicos e privados), outra não é senão a de combater as práticas abusivas – e, portanto, danosas – cometidas em detrimento do consumidor.

Aliás, o agir da agência autuada se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90, que prescreve, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO;

[...]

Ademais, a não entrega da senha de atendimento aos clientes que ingressam nas filas dos caixas convencionais impossibilita o controle da obrigação imposta aos estabelecimentos bancários de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos, sendo uma forma de burlar o disposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade precípua consiste em reduzir o tempo de exposição dos consumidores à eventual ação de bandidos.

Sendo assim, ainda que indiretamente, a infração detectada ameaça a segurança daqueles que aguardam para serem atendidos nas filas dos caixas convencionais.

A propósito do tema, já antevendo eventuais questionamentos em sede recursal,



insta 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 vênha 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 conector à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência legislativa do Estado, 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 irresignação 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). (Grifos nossos)

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 Representado de não fornecer senha de atendimento destinada ao controle do prazo de 15 minutos para o início do efetivo atendimento do consumidor que aguarda na fila dos caixas convencionais.

Ressalta-se que as medidas tomadas para adequar a agência serão observadas na fase de calcular a multa administrativa, conforme determina o art. 25, III, do Decreto Federal 2.181/97.

**Pelo exposto, julgo subsistente a infração referente ao item 1.2 do formulário de fiscalização.**

### **2.2.2 Da Prática Infrativa: O fornecedor não disponibiliza cadeira de rodas para locomoção do cliente com necessidades especiais.**

Com relação à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não possui cadeira de rodas, para locomoção de pessoas com necessidades especiais, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90 e art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal 2.181/97.

A Lei Estadual n.º 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.



Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto. Logo, as medidas tomadas para adequar a agência serão analisadas quando da mensuração da multa administrativa, conforme determina o art. 25, III, do Decreto Federal 2.181/97.

**Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1.**

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa dos artigos 2º da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97; e art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94.

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 nº 14/19.

O Representado apresentou, às fls. 20 e 97, declaração acerca do faturamento do Fornecedor, relativo ao ano de 2021, no qual consta faturamento bruto anual correspondente à quantia de R\$ 187.631.404,68 (cento e oitenta e sete milhões, seiscentos e trinta e um mil, quatrocentos e quatro reais e sessenta e oito centavos).

Vale registrar que, segundo o Relatório de Demonstrações Contábeis Consolidadas, obtido no site <https://www.safra.com.br/>, o Banco Safra atingiu em 2021 um lucro líquido de R\$ 2,2 bilhões ([https://www.safra.com.br/data/files/B3/87/45/26/C13EE7107720ABD7E42EF9C2/Demonstracoes%20contabeis%20BS%20Consolidado Dez%202021 com%20parecer%20 1 .pdf](https://www.safra.com.br/data/files/B3/87/45/26/C13EE7107720ABD7E42EF9C2/Demonstracoes%20contabeis%20BS%20Consolidado%20Dez%202021%20com%20parecer%201.pdf)).

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco Safra S.A., no ano de 2021,

atingiu a quantia de R\$ 2,3 milhões (<https://bancodata.com.br/relatorio/safra>). 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, nos termos das Declarações apresentadas pelo Fornecedor, fixo sua receita bruta no valor de R\$ 187.631.404,68 (cento e oitenta e sete milhões, seiscentos e trinta e um mil, quatrocentos e quatro reais e sessenta e oito centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro anexado aos autos (fls. 20 e 97), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 15.635.950,39 (quinze milhões, seiscentos e trinta e cinco mil, novecentos e cinquenta reais e trinta e nove 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 das infrações, 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 pena-base no valor de R\$ 474.078,51 (quatrocentos e setenta e quatro mil, setenta e oito reais e cinquenta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II) e a referente a adoção de providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 237.039,26 (duzentos e trinta e sete mil, trinta e nove reais e vinte e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto) totalizando o *quantum* de R\$ 276.545,80 (duzentos e setenta e seis mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e oitenta centavos), eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas portadoras de deficiência física.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) 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 1/3 (um terço), resultando em R\$ 368.727,73 (trezentos e sessenta e oito mil, setecentos e vinte e sete reais e setenta e três centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 368.727,73 (trezentos e**

sessenta e oito mil, setecentos e vinte e sete reais e setenta e três centavos).

ISTO 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:

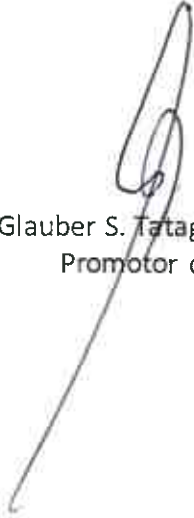
**a)** Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 331.854,96 (trezentos e trinta e um mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e noventa e seis 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 no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/2019;

**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, 27 de fevereiro de 2023.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



| <b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>                                      |                                      |      |                           |
|--|--------------------------------------|------|---------------------------|
| <b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b> |                                      |      |                           |
| <b>Fevereiro de 2023</b>   |                                      |      |                           |
| <b>Infrator</b>  | Banco Safra S/A                      |      |                           |
| <b>Processo</b>  | 0024.22.009447-8                     |      |                           |
| <b>Motivo</b>  | Auto de Infração nº 719.22           |      |                           |
| <b>1 - RECEITA BRUTA</b>   |                                      |      | <b>R\$ 187.631.404,68</b> |
| Porte =>   | Grande Porte                         | 12   | R\$ 15.635.950,39         |
| <b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>   |                                      |      |                           |
| a  | Micro Empresa                        | 220  | R\$ 0,00                  |
| b  | Pequena Empresa                      | 440  | R\$ 0,00                  |
| c  | Médio Porte                          | 1000 | R\$ 0,00                  |
| d  | Grande Porte                         | 5000 | R\$ 5.000,00              |
| <b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>  |                                      |      |                           |
| a  | Grupo I                              | 1    | <b>3</b>                  |
| b  | Grupo II                             | 2    |                           |
| c  | Grupo III                            | 3    |                           |
| d  | Grupo IV                             | 4    |                           |
| <b>4 - VANTAGEM</b>  |                                      |      |                           |
| a  | Vantagem não apurada ou não auferida | 1    | <b>1</b>                  |
| b  | Vantagem apurada                     | 2    |                           |
| <b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>         |                                      |      | <b>R\$ 474.078,51</b>     |
| <b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>                         |                                      |      | <b>R\$ 237.039,26</b>     |
| <b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>                        |                                      |      | <b>R\$ 711.117,77</b>     |
| Valor da UFIR em 31/10/2000  |                                      |      | 1,0641                    |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2023                 |                                      |      | 250,83%                   |
| Valor da UFIR com juros até 31/01/2023                                   |                                      |      | 3,7332                    |
| <b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>                           |                                      |      | <b>R\$ 746,63</b>         |
| <b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>                     |                                      |      | <b>R\$ 11.199.504,59</b>  |
| Multa base   |                                      |      | <b>R\$ 474.078,51</b>     |
| Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97                     |                                      |      | <b>R\$ 237.039,26</b>     |
| Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)      |                                      |      | <b>R\$ 276.545,80</b>     |
| Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19                |                                      |      | <b>R\$ 368.727,73</b>     |
| 90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)                   |                                      |      | <b>R\$ 331.854,96</b>     |



