

Processo Administrativo – PROCON – 0334.21.000083-5

Representada: Caixa Econômica Federal – Agência 4279 – Itapagipe/MG

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1) DO RELATÓRIO

A Agência nº 4279 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Sete, nº 487, Centro, CEP 38240-000, Município de Itapagipe/MG, inscrita no CNPJ sob o número 00.360.305/4279-14, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 22 de setembro de 2021, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

- 1) O fornecedor não mantém a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores, pela prestação de serviços bancários essenciais, acerca de conta corrente de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos Federal 2.181/97).
- 2) O fornecedor não mantém a tabela dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 3º c/c art. 15, II da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).
- 3) O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 6º c/c art. 15, III da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).
- 4) O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários II para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações,

dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

5) O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários III para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

6) O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários IV para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97).

7) O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (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).

Os Agentes Fiscais Wellington Lobão Lopes (MAMP 5251-00) e Lucas de Casto Pereira (MAMP 3221-00) realizaram registros fotográficos durante a diligência, cujas imagens encontram-se acostadas em IDs nº 1802739, 1802743 e 1802749.

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. **Lincoln Prado Rabelo**, identificado como Gerente Geral, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto social atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2020.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (ID nº 1847046).

Primeiramente, aduziu o infrator, que no tocante a ausência de cartaz constando que possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, a agência disponibiliza em suas dependências exemplar do Código do Consumidor, tratando-se de obrigação acessória a informação por meio de cartaz dizendo que a agência possui exemplar do CDC.

Alegou ainda que da ausência de informações de tabelas, segundo entendimentos do PROCON, a tabela de tarifas deve estar anexada em nicho ou afixada próximo ao guichê de caixas, sendo que as principais páginas (composição das cestas de serviço e serviços essenciais) precisam estar visíveis ao cliente, sem que este precise folhear as páginas da tabela. Aduz o infrator, que, a unidade autuada mantém a tabela de tarifas CAIXA disponível em dois pontos da agência, sendo o primeiro ponto na sala de autoatendimento e o segundo no ambiente de espera dos guichês de caixa.

De acordo com a agência, trata-se de obrigação acessória manter placa indicativa e forma de apresentação de tabela de preços, a qual é derivada da obrigação principal, fornecer informações aos clientes/consumidores.

Ademais, alega ausência de razoabilidade da autuação dos agentes do Procon, que diante do período de pandemia a CAIXA é a única instituição financeira que efetua o pagamento de auxílio

emergencial, benefícios sociais e correlatos, não sendo razoável que se pretenda punir a CAIXA por não lograr êxito em manter placas indicativas em plena pandemia.

Ao final, requereu que fosse cancelada a autuação do PROCON, ou, alternativamente, que não fosse aplicada qualquer penalidade administrativa.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas em IDs 2489823 e 2489841, o fornecedor informou não possuir interesse na assinatura das referidas propostas, vide resposta acostada em ID 2550581.

O Infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ nº 14/2019) e apresentou, no momento da defesa, a “DRE UNIDADE” com Resultado Financeiro referente ao exercício financeiro 2020 de R\$2.103.762,70 (dois milhões, cento e três mil, setecentos e sessenta e dois reais e setenta centavos).

É o necessário relatório.

Segue o julgamento administrativo das práticas infracionais descritas no **Auto de Infração nº 041/2021**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

2) DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1) Da ausência de cartaz constando que possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor

Sobre a autuação correspondente ao Item 6.12 do Formulário nº 12, referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio de placa, em local e formato visível ao público junto aos caixas, referente à existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor que esteja disponível para consulta.

Em que pese o estabelecimento autuado possuir no recinto de suas dependências exemplar do CDC, não havia em local de fácil leitura, placa afixada junto ao caixa informando a existência da Lei Federal no estabelecimento.

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.

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.)

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.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in “Código de Defesa do Consumidor Anotado”, Saraiva, 2001, pág. 12:

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

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

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

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

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

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

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 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 arbitra 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 DISTRIBUIÇÃO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se)

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 Autora 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 000105440.2011.4 .0 2 .5 1 0 3, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes a infração cometida pelo Representado, referente ao item 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

2.2) Da ausência de informações de tabelas

No tocante à primeira autuação relativa Tabelas de serviços (itens 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1 e 6.8.1 do Formulário nº 12), em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 054/2021, o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços, uma vez que mantém todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.10 do presente auto, em um bloco grampeado, deixando um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, vide imagens anexados aos autos.

Alega o infrator que a obrigação de manter placa indicativa e forma de apresentação de tabela de preços é acessória, de forma que, a obrigação principal de fornecer informações aos clientes/consumidores encontra-se cumprida.

Pois bem. Melhor sorte não recai ao representado. 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 CR/88, 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 corresponsivo 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 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. 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.

Portanto, não há que se falar em subjetividade, uma vez que a autuação ocorreu em cumprimento à determinação legal. Vejamos o artigo 15 da 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.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere aos itens 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1 e 6.8.1 do Formulário nº 12.

3) CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do arts. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; arts. 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 3º da carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; art. 12, IX, “a” e art. 13, I, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97 e art. 2º da Lei Estadual 14.788/03.

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 nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

Insta salientar que a gravidade das infrações autuadas nos presentes autos corresponde ao Grupo 1, eis que, existindo normas regulamentadoras específicas sobre os temas em questão, se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea “a” do inciso I do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22. Vejamos:

a) ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes (art. 31, CDC);

(...)

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fato 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 nº 57/22.

Nota-se que o infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22) entretanto, apresentou o DRE da unidade, em que o Resultado Financeiro para o ano de 2020 foi de R\$5.528.712,12 (cinco milhões, quinhentos e vinte e oito mil, setecentos e doze reais e doze centavos), valor totalmente incompatível com o seu porte econômico.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, o Resultado Operacional no ano de 2020 da Caixa atingiu a quantia superior a R\$ 83 bilhões. Sendo assim, diante da ausência das informações solicitadas à Caixa Econômica Federal, arbitro sua receita bruta no exercício de 2020, com base em estudo socioeconômico extraído do site <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> ou <https://portaldomediopiracicaba.com.br/caixa-alcanca-os-3-maiores-resultados-em-seus-161-anos-de-historia-r%E2%84%B5-bilhoes-de-lucro-em-3-anos/> no valor de R\$83.106.104.000,00 (oitenta e três bilhões e cento e seis milhões e cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.372 (três mil e trezentas e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta 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).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpra 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 da CAIXA foi de R\$17,3 bilhões em 2021, 31,1% maior se comparado ao ano de 2020. No AT21, 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> ou <https://portaldomediopiracicaba.com.br/caixa-alcanca-os-3-maiores-resultados-em-seus-161-anos-de-historia-r%E2%84%B5-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.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerando GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da Instituição, calculo a receita média da agência no valor **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 e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de **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 artigo 27 da Resolução PGJ nº 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade / cinquenta por cento), nos termos do artigo 29, §1º, I, da Resolução PGJ nº 57/22, e art. 25, II do Decreto Federal nº 2.181/97, resultando no valor de **R\$ 12.769,14 (doze mil e setecentos e sessenta e nove reais e quatorze centavos)**.

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I, III, VI e IX do §2º do artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de **R\$ 14.897,33 (quatorze mil, oitocentos e noventa e sete reais e trinta e três centavos)**, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor; trata-se de infrator reincidente; a infração em tela ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo; bem como foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo o valor encontrado o acréscimo de 2/3, resultando em **R\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil e oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove centavos)**.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil e oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove centavos).

Isso posto, **DETERMINO:**

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 1, ID nº 1802730, dos autos, para que, no prazo de 10 (dez) 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\$ 22.346,00 (vinte e dois mil e trezentos e quarenta e seis reais)**, 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, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, por via postal ou enviado por meio eletrônico, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ nº 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 PROCON-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Itapagipe/MG, datado e assinado digitalmente.

Roberto Carlos Alves de Oliveira Júnior

Promotor de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CARLOS ALVES DE OLIVEIRA JUNIOR, PROMOTOR SEGUNDA ENTRANCIA**, em 26/04/2025, às 09:10, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **8595466** e o código CRC **682DE93C**.

Processo SEI: 19.16.1554.0092003/2021-50 / Documento SEI: 8595466

Gerado por: PGJMG/ITPPJ/ITPPJ-UNPJ

AVENIDA JOSÉ LONGUINHOS DE QUEIROZ, 4930 - - Bairro RESIDENCIAL BARBOSA SOARES II - Itapagipe/ MG

CEP 38240000 - - www.mpmg.mp.br