

Ref. PA nº: 112.21.000726-9
Ref. SEI: 19.16.1147.0004851/2022-22

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1) RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo instaurado a partir de fiscalização do PROCON ESTADUAL-MG, realizada no dia 13 de dezembro do corrente ano, na agência do Banco Santander S.A, com a finalidade de verificar a qualidade na prestação do serviço bancário ao consumidor.

Na oportunidade, o PROCON-MG constatou a deficiência na prestação de serviço, razão pela qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades (f. 2-14 do ID 2294848):

- a) "O fornecedor não mantém, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (agências, postos de serviço e quiosques dos caixas eletrônicos)";
- b) "O Fornecedor mantém as informações em um televisor (6.3.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1, 6.8.1), porém, com difícil visualização, tendo em vista as letras em formato muito pequeno e com tempo de exibição curto, impossibilitando a leitura das informações e ficam restritas ao público que frequenta o caixa";
- c) " 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";
- d) "Problemas técnicos nas emissões de senhas".

O Fornecedor foi notificado no próprio auto de fiscalização a apresentar defesa, nos termos dos artigos 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior (f. 14 ID 2294848).

Em sede de defesa administrativa, o Banco Santander S.A. aduziu que houve ilegalidade na lavratura do auto de infração, bem como que houve o cerceamento ao direito à ampla defesa e o desrespeito ao princípio da legalidade, ante a inobservância ao estatuído no art. 35, I, "a" do Decreto Federal 2.181/1997, e art. 50 da Lei Federal 9.784/99. Outrossim, sustentou ser ilegal a requisição do demonstrativo do resultado do último exercício financeiro da empresa. Por fim, requereu a admissão da defesa administrativa, face ao preenchimento dos pressupostos de admissibilidade, com o consequente julgamento de procedência para declarar insubsistentes as infrações (ID 2294848 e fls. 24/32).

Foi determinada a instauração de Notícia de Fato para a apuração das condutas infrativas do Fornecedor, bem como foi requisitada, novamente, a apresentação do último exercício financeiro para propiciar a feitura dos cálculos e subsequentes propostas de Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ 14/2019 (ID 2294848, fls. 84/86).

Notificado (ID 2327312) a apresentar a DRE, o Fornecedor recusou sustentando ser ilegal a exigência (ID nº 2396549).

Em despacho acostado aos autos ao ID nº 2398804, foi identificadas a natureza das infrações, bem como esclarecidas e tipificadas, salientando que não haveria, naquele momento procedimental, a análise do mérito. Sendo assim, estabeleceram-se os parâmetros para o cálculo da multa com observância ao disposto no art. 20 e seguintes da Resolução PGJ 14/2019, e art. 57, do Código de Defesa do Consumidor.

Planilha de cálculo de multa elaborada e juntada aos autos em ID nº 2591585.

Certidão de ID nº 2591846/2591902 apontando a reincidência do Fornecedor, nos últimos 5 (cinco) anos, em decorrência dos autos de nº 0112.14.000566-4, com o trânsito em julgado em 24/10/2019.

Minutas de Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de Conduta em IDs nº 2593818/ 2599080.

Notificado para informar o interesse da Instituição em firmar os respectivos acordos, ou, em caso negativo, a apresentação de alegações finais, o Fornecedor ficou-se inerte, informando apenas que houve o cumprimento das obrigações propostas no ajuste de conduta, conforme IDs nº 2725948 e 2766894.

O Fornecedor foi novamente notificado para informar, de forma expressa, se anuiu às propostas de Transação Administrativa e Ajustamento de Conduta, oportunizando-lhe mais uma vez a apresentação de alegações finais (ID nº 2779830).

Ao ID nº 2789250, disponibilizou-se acesso dos autos ao Fornecedor.

Alegações finais ofertadas ao ID nº 2896463, mencionando, em suma, que o processo administrativo não observou o princípio da motivação e não contém provas substanciais que caracterizem as infrações, pleiteando inicialmente por sua invalidade. Sustentou que não há nos autos demonstração de prática ilícita infracional, contudo, caso assim não se entendesse, pleiteou pelo reconhecimento das circunstâncias atenuantes, em conformidade com o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor. Em continuidade, arguiu inexistir reincidência apta a ensejar qualquer agravamento na imposição de multa. Ao depois, suplicou pelo cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto 2.181/1997, bem como pela aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Por fim, pugnou pelo arquivamento do PA em razão da não observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa e também face à

ausência de conduta ilegal. Subsidiariamente, em eventual condenação, requereu a imposição de multa com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Após, vieram-me os autos conclusos.

É o relatório, no que interessa.

2) FUNDAMENTAÇÃO

O presente Processo Administrativo se destina a apurar e julgar as infrações administrativas verificadas pela fiscalização do PROCON-MG, descritas no Auto de Infração de nº 04/2021, conforme os parâmetros traçados pelo Código de Defesa do Consumidor, Decreto nº 2181/97 e Resolução PGJ nº 14/2019.

I – Da Validade do Processo Administrativo

Afasto, de início, a alegação de que o processo administrativo restou maculado frente a suposta inobservância do princípio da motivação e da ausência de provas substanciais. Ao revés, da leitura do auto, bem como de todo o processo administrativo, depreende-se que ele se apresenta consentâneo com os fatos verificados pelos fiscais, tendo permitido o amplo exercício do contraditório e da ampla defesa pelo Fornecedor. É certo, ainda, que o Fornecedor defende-se dos fatos, e não da capitulação jurídica inserta no auto de infração. Nesse sentido, colaciono a seguinte ementa:

“A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do autuado (artigo 35, I, do Decreto Federal nº 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Junta Recursal do Procon-MG, Recurso nº 9.758/2014, Processo Administrativo nº 0223.13.000326-0/001, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).”

Em que pesem as alegações do Fornecedor ao sustentar que não houve motivação para a autuação fiscalizatória, bem como para a conversão da notícia de fato em processo administrativo, da análise do auto de infração verifico justamente o contrário.

Está, sim, presente a motivação para a apuração dos fatos e a instauração de processo administrativo, em virtude das ilegalidades detectadas pelos Srs. Fiscais do PROCON (ID 2294848, fls. 1/14 e 84).

Outrossim, as condutas irregulares do Fornecedor, como constatado pelos agentes Fiscais no auto de fiscalização de nº 04/2021, caracterizam violação a preceitos legais de defesa do consumidor.

Como explicitado na determinação de ID 2398804, as condutas do Fornecedor infringiram os seguintes preceitos, *ipsis litteris*:

“Art. 3º-C. As instituições a que se refere o art. 1º afixarão cartazes nas dependências de suas unidades informando sobre a proibição prevista no art. 3º-A. (nr) (Artigo acrescentado pela Lei nº 19.432, de 11.01.2011, DOE MG de 12.01.2011);¹

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;²

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: III - tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º; Art. 6º É obrigatória a oferta de pacote padronizado de serviços prioritários para pessoas naturais, na forma definida na Tabela II anexa a esta resolução;³

Art. 2º Além do pacote padronizado de serviços prioritários previsto na regulamentação vigente, que engloba os serviços de cadastro, saque, extrato e transferência de recursos, as instituições financeiras também são obrigadas a disponibilizar a pessoas naturais os pacotes padronizados constantes das tabelas anexas a esta Resolução. Art. 3º Os pacotes de serviços de que trata o art. 2º devem ser divulgados, em local e formato visíveis ao público, no recinto das suas dependências e nos respectivos sítios eletrônicos na internet, bem como nas dependências de seus correspondentes no País;⁴

Art. 2º É obrigatória, nos estabelecimentos a que se refere o § 1º do art. 1º, a afixação de placa junto ao caixa, em local visível e de fácil leitura, com os seguintes dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta".⁵

Nesse viés, o Código de Defesa do Consumidor confere, em seu art. 6º, III, o direito do consumidor à prestação de informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos e serviços⁶.

Nesse mesmo sentido, tem-se o disposto nos arts. 31 e 36 do Código de Defesa do Consumidor, senão vejamos:

“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

“Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal”.

Com efeito, os artigos 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor elencam 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, *in 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, 2.001, 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”.

As alegações de ausência de provas substanciais não merecem acolhimento face à presença dos pressupostos fáticos sustentados pelos Srs. Fiscais, que possuem fé-pública, bem como pela apresentação da documentação anexada ao auto lavrado, corroborando-lhe a veracidade.

As alegações do fornecedor de que as irregularidades foram sanadas imediatamente após a fiscalização, de igual sorte, não afasta o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Sobreleva gizar que o auto de infração de fls. 2-13 do ID 2294848 foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/971, não padecendo de qualquer vício. Os dispositivos legais violados foram devidamente indicados nos itens “4.3, 6.3.1, 6.4, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1, 6.8.1, 6.12”, respectivamente às fls 2-13 do supracitado ID, embora fosse despcienda a menção, como salientado.

II- Da Reincidência

Destaca o Fornecedor que não restou comprovado qualquer fato ou prática ilícita infracional, bem como que inexistem circunstâncias reincidentes que autorizem a aplicação de tal agravante, tendo em vista que a punição disposta na Certidão e Relatório de IDs nº 2591902e 2591902 não identificam o objeto e nem informam os detalhes das transações aceitas nos autos citados (nº 0112.14.000566-4).

Acerca do assunto, dispõe o art. 30 da Resolução 14/2019, *in verbis*:

“Art. 30. Considera-se reincidência a repetição de prática infrativa, de qualquer natureza, às normas de defesa do consumidor, punida por decisão administrativa irrecorrível”.

Goza de veracidade a certidão emitida pela i. Oficiala do Ministério Público que detralhou os dados cartorários do processo que gerou a reincidência, informando o trânsito em julgado da decisão anterior. Como cediço, o ônus de comprovar a inexistência cometida ao Fornecedor, do qual, aliás, não se desincumbiu.

Logo, rejeito as alegações defensivas quanto ao tópico *sub examine*.

III- Da Observância das Normas Legais e dos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade

Aduziu o fornecedor que não se observou o disposto no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto Federal 2.181/1997 em relação à dosimetria da multa.

Primeiramente, cumpre esclarecer a respeito da requisição do DRE do Fornecedor, tendo em vista sua alegação de ilegalidade e a “vedação da autoincriminação forçada”.

O Fornecedor aduz a existência de sigilo fiscal sobre as informações requisitadas e que a fixação da multa, tendo-se como base o faturamento, feriria o princípio da razoabilidade, o bom senso e a proporcionalidade. Todavia, mais uma vez as alegações do fornecedor são desprovidas de qualquer fundamento.

Veja-se que a requisição de apresentação do demonstrativo está amparada no art. 24 da Resolução PGJ 14/2019, a seguir transcrito:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas...§2º A receita bruta deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

Além disso, a apresentação do demonstrativo de resultado financeiro é uma oportunidade conferida ao Fornecedor para demonstrar sua real situação econômica visando a proporcionalidade na fixação da multa.

Insta salientar que a ausência de apresentação do DRE pelo Fornecedor não constituirá fator impeditivo à sua condenação, haja vista o dever da autoridade julgadora de dar a devida resposta administrativa às infrações verificadas.

Assim, seja em caso de não apresentação do DRE, seja em caso de verificação/indícios de inconsistência dos dados contábeis apresentados, possibilita-se que a multa seja arbitrada ou estimada conforme critérios próprios pela Autoridade Administrativa, nos termos do dispositivo supracitado.

Verifica-se, portanto, não prosperar a alegação de ilegalidade na requisição do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro.

Quanto à dosimetria da multa, reverenciou-se a razoabilidade e proporcionalidade, bem como as disposições da Resolução 14/2019 PGJ, do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto Federal 2.181/97.

Os detalhes da dosimetria foram esclarecidos e informados desde o despacho para o cálculo da multa até a proposta de Transação Administrativa, pautando-se na literalidade dos dispositivos legais, conforme de depreende dos IDs de nº 2398804, 2591585, 2591902 e 2593818.

Dessarte, inexistiu violação aos princípios da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, tendo em vista o decorrer procedimental lastreado no contraditório e ampla defesa.

A alegação do fornecedor de que já diligenciou internamente para promover a mudança das estruturas visando sanar o vício não afasta a infração administrativa, mas representa atenuante, que será adequadamente sopesada quando da fixação da multa.

Dessa forma, desponta inequívoca a subsistência das infrações que foram objeto de autuação.

Subsistem, pois, as infrações ao artigo 3-Cº da Lei Estadual nº 12.971/98, art. 15, I e III da Resolução CMN nº 4.196/13, art. 2º da resolução CMN 3.919/10, art. 2º da Lei estadual 14.788/03, nos moldes tipificados no artigo 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e no artigo 12, IX, “a” do Decreto nº 2181/97.

3 – CONCLUSÃO

Diante do exposto, **JULGO**:

a) SUBSISTENTE a infração de não manter, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento, em violação ao artigo 3-C da Lei Estadual nº 12.971/98, incorrendo o fornecedor na infração administrativa do artigo 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 12, IX, “a” do Decreto nº 2181/97;

b) SUBSISTENTE a infração de manter as informações com difícil visualização, impossibilitando sua leitura, ficando restritas ao público que frequenta o caixa, violação do art.15, I e III, da Resolução CMN 4.196/13 e art. 2º da Resolução 3.919/10, incorrendo o fornecedor na infração administrativa do artigo 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 12, IX, “a” do Decreto nº 2181/97;

c) SUBSISTENTE a infração do fornecedor de não manter, 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", bem como apresentar problemas técnicos nas emissões de senhas, violação ao art. 2º da Lei 14.788/03, incorrendo o fornecedor na infração administrativa do artigo 39, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 12, IX, “a” do Decreto nº 2181/97.

Havendo o reconhecimento de três infrações administrativas, o Fornecedor está sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/1990, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/1997, artigo 18, inciso I).

Passo à individualização da sanção administrativa, observados os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/1997, bem como na Resolução PGJ nº 14/2011.

A fixação do valor da multa às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990) será feita de acordo com a (1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica do fornecedor, na forma prevista pela Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 20 e seguintes.

PRIMEIRA INFRAÇÃO: não manter, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento:

Considerando a infração, classificada como leve de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 21, grupo I, alínea 1 da Resolução citada.

Considerando a ausência de vantagem apurada com a prática infrativa (Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 23, alínea “a”).

Considerando a condição econômica do Fornecedor, cujo faturamento bruto relativo ao ano de 2020 foi estimado ao valor de R\$ 39.310.160,98 (trinta e nove milhões, trezentos e dez mil cento e sessenta reais e noventa e oito centavos), gerando uma receita bruta mensal média de R\$ 3.275.846,74 (três milhões duzentos e setenta e cinco mil oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e quatro centavos), conforme disposto no art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/2019, considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha de ID 2591585) FIXO A PENA-BASE em R\$ 37.758,47 (trinta e sete mil setecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e sete centavos).

Considerando a presença da agravante da reincidência (ID 2591846- art. 26, I, do D. F. 2181/97 c/c art. 30 da Resolução 14/2019), bem como a atenuante de ter o Fornecedor adotado as providências pertinentes para reparar o ato lesivo (art. 24, III, D.F.2181/97) compenso a existência destas, mantendo a pena de multa na base. Entretanto, considerando que o Fornecedor integra a plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, reduz a pena em 1/6, fixando-a em definitivo no importe de R\$ 31.465,40 (trinta e um mil, quatrocentos e sessenta e cinco reais e quarenta centavos).

Inexistem causas de aumento e diminuição de pena, na forma do artigo 20, § 1º, da Resolução PGJ nº14/2019.

SEGUNDA INFRAÇÃO: manter as informações com difícil visualização, impossibilitando sua leitura, ficando restritas ao público que frequenta o caixa.

Considerando a infração, classificada como leve, de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 21, grupo I, alínea 4, da Resolução PGJ 14/2019.

Considerando a ausência de vantagem apurada com a prática infrativa (Resolução PGJ nº 11/2011, artigo 23, alínea "a").

Considerando a condição econômica do fornecedor, cujo faturamento bruto relativo ao ano de 2020 foi estimado ao valor de R\$ 39.310.160,98 (trinta e nove milhões, trezentos e dez mil cento e sessenta reais e noventa e oito centavos), gerando uma receita bruta mensal média de R\$ 3.275.846,74 (três milhões duzentos e setenta e cinco mil oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e quatro centavos), conforme disposto no art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/2019, considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha de ID 2591585) FIXO A PENA-BASE em R\$ 37.758,47 (trinta e sete mil setecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e sete centavos).

Considerando a presença da agravante da reincidência (ID 2591846- art. 26, I, do D. F. 2181/97 c/c art. 30 da Resolução 14/2019), compenso-a com a atenuante da integração do Fornecedor à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, mantendo a pena final no valor correspondente à pena-base de R\$ 37.758,47.

Em relação à manifestação de ID nº 2766894, não considero a atenuante, pois o Fornecedor não comprovou haver procedido qualquer adequação após a autuação.

Considerando que inexistem causas de aumento e diminuição de pena, na forma do artigo 20, § 1º, da Resolução PGJ nº14/2019.

TERCEIRA INFRAÇÃO: 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", bem como apresentar problemas técnicos nas emissões de senhas.

Considerando a infração, classificada como leve de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, nos moldes do artigo 21, grupo I, alínea 1, da Resolução citada.

Considerando a ausência de vantagem apurada com a prática infrativa (Resolução PGJ nº 14/2019, artigo 23, alínea "a").

Considerando a condição econômica do fornecedor, cujo faturamento bruto relativo ao ano de 2020 foi estimado ao valor de R\$39.310.160,98 (trinta e nove milhões, trezentos e dez mil cento e sessenta reais e noventa e oito centavos), gerando uma receita bruta mensal média de R\$ 3.275.846,74 (três milhões duzentos e setenta e cinco mil oitocentos e quarenta e seis reais e setenta e quatro centavos), conforme disposto no art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/2019, considerando o limite mínimo e máximo resultado da equação (conforme planilha de ID 2591585) FIXO A PENA-BASE em R\$ 37.758,47 (trinta e sete mil setecentos e cinquenta e oito reais e quarenta e sete centavos).

Considerando a presença da agravante da reincidência (ID 2591846- art. 26, I, do D. F. 2181/97 c/c art. 30 da Resolução 14/2019), bem como a atenuante de ter o fornecedor adotado as providências pertinentes para reparar o ato lesivo (art. 24, III, D.F.2181/97) compenso a existência destas, mantendo a pena de multa na base. Entretanto, considerando que o Fornecedor integra a plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, reduz a pena em 1/6, fixando-a em definitivo no importe de R\$ 31.465,40 (trinta e um mil, quatrocentos e sessenta e cinco reais e quarenta centavos).

Considerando que inexistem causas de aumento e diminuição de pena, na forma do artigo 20, §1º da Resolução PGJ nº14/2019.

DO CONCURSO DE INFRAÇÕES - Considerando a ocorrência de três infrações administrativas, sendo todas de igual gravidade, aplico a pena correspondente à mais grave (2ª infração) e a majoro em um terço, na forma do artigo 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/2019, **fixando a pena definitiva para o concurso das infrações em R\$ 50.344,62 (cinquenta mil, trezentos e quarenta e quatro reais e sessenta e dois centavos).**

POSTO ISSO, determino:

1) A intimação do fornecedor, cientificando-lhe do teor desta decisão, nos termos do artigo 33, § 2º, e artigo 37, ambos da Resolução PGJ nº2014/2019, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar da data do recebimento da infração:

a) Recolha o pagamento do boleto bancário a ser emitido em prol do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC) que será aplicado em projetos e programas de proteção e defesa do consumidor, no âmbito estadual, nos termos da Lei Complementar nº 66, de 22/01/03, com a menção expressa do CNPJ da empresa, que será encaminhado ao e-mail do fornecedor/beneficiário (que deverá ser informado) em até 2 (dois) dias úteis, **o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o correspondente ao valor de R\$ 45.310,15 (quarenta e cinco mil, trezentos e dez reais e quinze centavos), nos termos do parágrafo único, do art. 37, da Resolução PGJ nº 14/19;**

b) **Ou** apresente recurso nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, caput, ambos do Decreto nº 2.181/97 e artigo 33 da Resolução PGJ nº 14/2019, que há de ser remetido à Junta Recursal;

conclusos. 2) Após o trânsito em julgado desta decisão administrativa, ou de eventual acórdão confirmatório da Junta Recursal, venham-me os autos

Campo Belo, data da assinatura eletrônica.

Carlos Eduardo Avanzi de Almeida
Promotor de Justiça

¹ <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=139988>

² https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v4_P.pdf

³ https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v4_P.pdf

⁴ <https://www.febraban-star.org.br/Documentos/RESOLUCAO%204196%20-%2015MAR13.pdf>

⁵ <https://www.legisweb.com.br/legislacao/d=140488#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20obrigatoriedade%20de,do%20Consumidor%20>

⁶ 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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO AVANZI DE ALMEIDA, PROMOTOR DE JUSTICA**, em 10/05/2022, às 17:44, 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 **2899501** e o código CRC **D8179FF4**.