



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 0024.17.016660-7

Reclamado: Banco do Brasil S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, em face do fornecedor **Banco do Brasil S/A**, inscrita no CNPJ sob o número 00.000.000/0001-91, com sede na SAUN Qd 5, Lt B, Torre Norte, Ed BB, 15º andar – Ala Leste – Setor de Autarquias, Asa Norte, CEP 70040912, Brasília/DF, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

I – O fornecedor não observa tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a realização do atendimento, quando selecionada pelo consumidor a opção de contato direto com o atendente (Art. 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08 c/c art. 1º, §1º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

II – O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (art.4º, §3º do Decreto 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97);

III – O fornecedor não entrega, sem qualquer ônus, a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante (artigo 1º, PU da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97).

Os presentes autos originaram-se em razão da reclamação formulada pelo consumidor Leonardo Carneiro de Araújo, através da Ouvidoria deste Ministério Público Estadual no dia 13/10/17, noticiando irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco do Brasil.

Com intuito de averiguar a referida reclamação, determinou-se a instauração de investigação preliminar e que o setor competente fiscalizasse o SAC do representado, com base no formulário nº 21 do Procon-MG.

Assim, foi lavrado o Auto de Infração nº 1257.17, acostado à fls.03/17, acompanhado do documento de fl. 18, extraído do *site* da operadora.

Em virtude das infrações verificadas durante ligação efetuada para o sistema operacional do SAC do Fornecedor, em 09/11/2017, o fornecedor foi notificado para apresentação de defesa, bem como para juntar aos autos cópia de seu Estatuto Social atualizado e a Demonstração do Resultado do Exercício de 2016.

Em resposta ao Ofício nº 126/2018/SAC, o Banco do Brasil alegou competir exclusivamente à União a estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o seu funcionamento e o atendimento ao público, externo e interno.

No tocante à infração correspondente ao item 1.3.4 do Auto de Infração nº 1257.17 - não observância do tempo máximo de 60 segundos para o início do efetivo atendimento, quando o consumidor houver selecionado a opção de contato direto com o atendente -, o Banco do Brasil aduziu que a ligação passa a ser gravada somente após o atendimento pelo operador do SAC, o que inviabiliza a comprovação de tal infração.

Argumentou ainda que a própria Portaria 2.014/2008 do Ministério da Justiça, regulamentadora do Decreto 6.523/2008, traz em seu §1º do artigo 1º excepcionalidade ao tempo de espera de 60 segundos, demonstrando assim que o limite estabelecido não há de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ser estanque, sendo que a sua melhor interpretação é aquela em que se observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, o que não teria sido observado pela fiscal.

Quanto a infração referente ao fornecedor condicionar o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor, o Banco do Brasil aduziu que a agente fiscalizadora informou o CPF após o início do atendimento, ou seja, depois de falar com o atendente, além do que, o atendente não colocou nenhuma limitação ao atendimento se não informasse o CPF.

Ademais, no que se refere a infração correspondente em não entregar, sem qualquer ônus, a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante, a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias, o Fornecedor alega que ao ouvir a gravação verifica-se que os fatos narrados não se amoldam àqueles descritos pela fiscal, tendo em vista que na ligação a Agente do Procon-MG informa o e-mail e este foi interpretado incorretamente pelo atendente.

Argumentou ainda que encaminhou à agência de relacionamento da cliente o CD com a respectiva conversa, contudo o gerente não obteve sucesso em contatar a cliente/fiscal.

Às fls. 34/37 o Banco do Brasil acostou aos autos cópia dos e-mails que informam o envio do áudio da gravação objeto da fiscalização e às fls.54/75 anexou cópia do estatuto social, instrumento de procuração e um CD que estava sem conteúdo.

Assim, determinou-se a expedição ao Representado para apresentação do CD com a conversa devidamente gravada.

Em resposta ao ofício, o fornecedor juntou às fls. 80/82 o CD constando a conversa estabelecida pela fiscal do Procon-MG com o SAC da instituição financeira.

Posteriormente, o representado foi notificado para informar o valor correspondente à parcela do Faturamento Bruto/Resultado Bruto da Intermediação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Financeira auferido pela instituição no Estado de Minas Gerais e que informasse o número total de clientes do Banco do Brasil em todo Brasil e em Minas Gerais, contudo o mesmo manteve-se inerte, conforme certificado à fl.92.

Instado a se pronunciar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 95/97, 98/100, o Fornecedor reiterou os termos da sua Defesa e anexou cópia do Estatuto Social e o Demonstrativo do Resultado Financeiro (fls.148/166).

Ato seguinte, em pesquisa a base de dados do Sindec-MG, foram anexadas a este procedimento reclamações consumeristas em face do Banco do Brasil, em razão da má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (fls.102/143).

Após análise dos documentos juntados às fls.176/200-v, verificou-se a existência do Processo Administrativo nº 0024.11.007150-3, instaurado na Área de SAC, com decisão condenatória transitada em julgado, sendo acostado aos autos cópia da certidão do trânsito em julgado às fls.205/206.

Vieram-me os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório.

2 – Da fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e na legislação específica aplicável ao SAC.

Alegou o infrator que compete exclusivamente a União, a estruturação do Sistema Financeiro Nacional. Contudo, o artigo 192 da Constituição Federal, estabelece



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

competência para a estrutura do sistema financeiro, destinado a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade.

Neste sentido não há óbice quanto a competência estadual para tratar de assuntos como irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Cumpra esclarecer que a competência fiscalizadora do Banco Central em nada colide com a competência estadual de igual natureza, quando esta se limita a disciplinar assunto de interesse comum relativo à adequação de estabelecimentos bancários para melhor prestação de serviços à coletividade.

Registra-se ainda que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

"Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997." *Destaquei.*

"Art. 23. Compete ao **Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG** -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:

(...)

II - **receber, analisar, avaliar e apurar** consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que notificarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

V - **fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas** previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI - **atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento**, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

(...) *Destaquei.*

Em consonância com a Constituição Estadual de Minas Gerais e a referida norma complementar, a Resolução PGJ nº 11/2011, a qual regulamenta o Procon-MG e o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, assim também dispõe de redação semelhante em seu art. 4º.

Conforme disposto na Resolução Conjunta PGJ CGMP nº 03/09 (que regulamenta o Inquérito Civil (IC) e o Procedimento Preparatório (PP) no âmbito do Ministério Público), este dispõe dos seguintes instrumentos típicos para sua atuação administrativa:

- I - Inquérito Civil (IC);
- II - Procedimento Preparatório (PP);
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e
- IV - Recomendação;

Ao lado da atuação administrativa típica do órgão ministerial, ou seja, a instauração de IC e PP, temos ainda, por expreso comando constitucional, as atividades do Procon-MG que foram transferidas ao Ministério Público. E os artigos 22 a 24 da Lei Complementar Estadual nº 61/01 conferem as características básicas, prerrogativas e competências administrativas do PROCON-MG, para o cumprimento de seu mister institucional.

Da mesma forma, a Resolução PGJ nº 11/11 (que regulamenta o Procon-MG e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor) prevê em seu art. 16, que as autoridades administrativas do Procon-MG (integradas pelos Promotores de Justiça atuantes junto às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público de Minas Gerais) dispõem de instrumentos administrativos próprios para o desempenho de suas atividades, quais sejam:

- I - Investigação Preliminar (IP);
- II - Processo Administrativo (PA);
- III - Termo de Ajustamento de Conduta (TAC); e
- IV - medidas administrativas cautelares.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Feito esta ressalva, passamos ao julgamento de acordo com as práticas infrativas descritas às fls. 03/18 dos autos:

1) O fornecedor não observa tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a realização do atendimento, quando selecionada pelo consumidor a opção de contato direto com o atendente (item 1.3.4);

Ab initio, registre-se que a finalidade do SAC é resolver a demanda dos consumidores, que pode ser desde um pedido de informação ou esclarecimento de uma dúvida (consumidor cliente ou não cliente), até a realização de reclamações, pedidos de suspensão ou o cancelamento de contratos e serviços (consumidor cliente).

Nesse ponto, mister reconhecer que o fornecedor extrapola o prazo determinado na norma, impondo tempo indeterminado de espera para o consumidor, não havendo dúvidas quanto a esta infração.

A Portaria nº 2.014/08 cuidou de regradar o tempo máximo de 60 segundos para que o atendente do SAC entre em contato com o consumidor, regulamentando assim o § 4º do art. 4º do aludido decreto presidencial.

A criação dessa regulamentação foi exatamente para facilitar o acesso do consumidor ao SAC da empresa, de forma prática, **rápida** e descomplicada, o que definitivamente não está sendo respeitado pela reclamada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Referidas normas não se mostram abusivas nem criam obrigações, posto que se limitam a estabelecer critérios que garantem a acessibilidade e o atendimento adequado ao consumidor, tratando-se de instrumentos eficazes de proteção ao hipossuficiente na relação consumerista, cumprindo, assim, o disposto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 1.3.4 do Auto de Infração nº 1257.17.

2) O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (item 1.3.7)

O § 3.º do artigo 4.º do Decreto n. 6.523/2008 dispõe o seguinte:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. [...]

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor. (grifo nosso)

Ou seja, não pode o fornecedor, sob qualquer pretexto, solicitar que o consumidor forneça o número do CPF antes de lhe permitir falar diretamente com o atendente.

Entretanto, observa-se que no caso em questão a Agente Fiscal narrou a infração da seguinte forma: "O atendente Eduardo Lima solicitou meu CPF no início do atendimento".

Deste modo o que se compreende é que o fornecimento de dados do consumidor foi solicitado após o início do atendimento e pelo atendente, não vislumbrando



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

assim uma violação ao art.4º, §3º do Decreto n. 6.523/2008, haja vista que para tal infração restar configurada deveria ter sido condicionado o acesso inicial do consumidor ao atendente ao fornecimento prévio do número do seu CPF.

Pelo exposto, julgo insubsistente a infração descrita no item 1.3.7 do Auto de Infração nº 1257.17.

3) O fornecedor não entrega, sem qualquer ônus, a gravação das chamadas efetuadas para o SAC, por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante (item 4.2.1)

Nem o Decreto n.º 6.523/08 nem a Portaria SDE n.º 49, de 12 de março de 2009, trouxeram em seu texto hipótese que eximisse o representado de responsabilidade por eventual descumprimento do encaminhamento da cópia da gravação requerida pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Pelo contrário, o artigo 1.º da aludida portaria é claro ao considerar abusiva a recusa ou a imposição de dificuldades para essa entrega. Veja-se:

Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; Parágrafo único. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.

No caso dos autos, o infrator alega que o atendente não entendeu corretamente o e-mail para envio da gravação e que deste modo gerou o envio indevido do áudio. Sendo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

assim, encaminhou à agência de relacionamento da cliente o CD com a respectiva conversa.

Contudo, não há nos autos provas das tentativas frustradas do envio da gravação por e-mail e o que se verifica é que foram ultrapassados 10 dias da data em que foi solicitada a gravação para o envio desta a agência, conforme se depreende dos e-mails acostados às fls. 34/37, configurando assim descumprimento à norma transcrita.

Vale ressaltar, que o descumprimento do prazo de entrega da gravação não está sujeito a discussões sobre culpa, já que não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor para justificar a aplicação de penalidade.

Houve falha na prestação de serviço, afinal, para se reconhecer que o direito do consumidor à informação foi desrespeitado pelo fornecedor não importa quantas gravações deixaram de ser entregues aos consumidores. Desde que a irregularidade tenha sido constatada pela fiscalização, a autuação deve prevalecer, máxime porque o bem jurídico tutelado é o direito do consumidor, insusceptível de avaliação.

Ademais, o artigo 2º da Portaria nº 49/09, expedida pela Secretaria de Direito Econômico, reza que a recusa do fornecimento da gravação gera presunção relativa de veracidade das reclamações do consumidor quanto à violação do Decreto nº 6.523/08, sem prejuízo das sanções devidas.

E, nos termos do dispositivo legal transcrito, não faz diferença que a solicitação tenha sido formulada pelo consumidor ou pelo órgão de defesa do consumidor. No momento do atendimento realizado pelo SAC, sendo requerido o encaminhamento da gravação e a mesma não ter sido entregue sem qualquer ônus por correspondência, por meio eletrônico ou pessoalmente, a critério do solicitante, a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias, automaticamente estará caracterizada a prática abusiva.

Pelo **exposto**, julgo também **subsistente** a infração **descrita** no item 4.2.1 do Auto de Infração nº 1257.17.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

As infrações analisadas atingem milhares de consumidores que se encontram **desamparados** e prejudicados na comprovação de seus direitos, com a negação da gravação, evitando assim a busca por outras formas de solução de conflitos, sobretudo o judiciário.

Registre-se, por derradeiro, a existência de dezenas de reclamações similares, como as encontradas no site reclameaqui.com.br. Com o fechamento cada vez maior das agências físicas, o atendimento pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor –SAC assume papel relevante para o consumidor, como a forma mais direta para a solução de demandas.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que a empresa representada acima qualificada incorreu nas práticas infrativas do artigo 4º, §4º do Decreto nº 6.523/08 c/c art. 1º, § 1º, da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08; artigo 4º, §3º do Decreto nº 6.523/08; artigo 1º, PU da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; dos artigos 4º, V, 6º, IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.149 e 149v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 3.782.753.709,27 (três bilhões, setecentos e oitenta e dois milhões, setecentos e cinquenta e três mil, setecentos e nove reais e vinte e sete centavos).

Assim, o porte econômico da reclamada, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 315.229.475,77 (trezentos e quinze milhões duzentos e vinte e nove mil quatrocentos e setenta e cinco reais e setenta e sete centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 3.157.294,76 (três milhões cento e cinquenta e sete mil duzentos e noventa e quatro reais e setenta e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ nº 11/11.

e) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos I e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator é reincidente, já tendo sido fiscalizado, autuado e multado nos autos do PA 0024.11.007150-3 (fls. 170/176 e 206) e a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 4.735.942,14 (quatro milhões setecentos e trinta e cinco mil novecentos e quarenta e dois reais e quatorze centavos).

f) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR


PGJ nº 11/11. Assim, como ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 6.314.589,52 (seis milhões trezentos e quatorze mil quinhentos e oitenta e nove reais e cinquenta e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 6.314.589,52 (seis milhões trezentos e quatorze mil quinhentos e oitenta e nove reais e cinquenta e dois centavos).

ISSO POSTO, **determino:**

- 1) A intimação do Representado, 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 valor de **R\$ 5.683.130,56 (cinco milhões seiscentos e oitenta e três mil cento e trinta reais e cinquenta e seis centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;
 - b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.
- 2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.
- 3) Após, conclusos.

Cumpra-se.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 28 de março de 2019.