

Processo Administrativo nº 0024.22.004938-1

Representado(a): Caixa Econômica Federal - Agência nº 4216

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO

A Agência nº 4216 do Caixa Econômica Federal, situada na Rua Érico Veríssimo, nº 1662, Bairro Santa Mônica, CEP 31.520-000, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.360.305/4216-30, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 24/03/2022, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor recusa ou dificulta, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais (item 3.1) (art. 3º, caput, da Resolução CMN nº 3.694/09 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV da Lei Federal 8.078/90; art. 12, III, IX, "a" e art. 22, IV do Decreto Federal 2.181/97);
2. O fornecedor possui cadeira de rodas, mas não informa onde ela possa ser retirada (placa ou aviso) (item 5.1) (art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97)

Os agentes fiscais realizaram as seguintes observações, na consideração da autuação correspondente ao Item 3.1 do Formulário nº: 12:

"Foi constatado fila fora da agência, onde as pessoas demoram em torno de uma hora para adentrar à agência. Em comprovação desse fato, a consumidora afirmou sua chegada na agência às 10:55 do lado de fora, aguardando entrar e pegar senha de atendimento, e somente às 12:06 foi emitida senha de atendimento à consumidora.

(...)

Na porta há uma fila onde as pessoas esperam em torno de uma hora. Na verificação deste item do formulário solicitamos os dados de uma cliente que conta no campo de observações."

Registros fotográficos das pessoas que aguardavam atendimento, na fila que se formou em frente à agência bancária, estendendo ao longo de todo o calçamento (fls. 15/17).

A Representada foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa no prazo de dez dias úteis, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício do último exercício.

Defesa apresentada, intempestivamente, no dia 28/09/2022.

A Representada alegou que o Auto de Infração nº 283.22 teria se extraviado, tendo sido orientada a apresentar a defesa mesmo fora do prazo preclusivo.

Quanto à fila que se formou em frente à agência autuada, alegou o seguinte; que à época da autuação estava em vigor as orientações da CE GEACV 005 2021 (cópia acostada à fls. 36/37), que disciplinou a Portaria Interministerial nº 17, de 22 de março de 2022 (cópia juntada à fls. 32/35), ambas sobre o protocolo de atendimento nas agências bancárias; que segundo o referido protocolo, era necessário o distanciamento entre os clientes, limitando a quantidade de clientes que poderiam permanecer no interior da agência.

Arguiu que em razão da situação atípica vivenciada durante a COVID-19, estaria sendo realizado um atendimento dos consumidores que aguardavam na fila externa, sendo oferecidas todas as orientações necessárias à distribuição de senhas para atendimento interno; que o pré atendimento não visava impossibilitar o atendimento dos consumidores aos caixas convencionais, mas tão somente orientar sobre a existência de outros canais por meio dos quais o usuário poderia obter o mesmo resultado. Nesse sentido, asseverou ter investido em meios tecnológicos para reduzir a burocracia de buscar uma agência, por meio do aplicativo do Internet Banking e a da Conectividade Social.

Lado outro, reconheceu que muitos cidadãos se encontram em situação de vulnerabilidade, sem acesso a equipamentos eletrônicos necessários ou internet para acesso aos serviços online, pelo que a procura às agências bancárias permaneceu intensa, demandando maior tempo de atendimento.

Frisou que a intenção fora a melhor possível, tendo em vista os altos índices de mortalidade causados pela pandemia da Covid-19.

Registrou ainda se tratar de um banco 100% público, que se sujeita a toda a legislação regulatória, consumerista e às leis das estatais.

Em relação à ausência de placa indicativa da localização da cadeira de rodas, a Representada argumentou que na data da autuação, embora não houvesse um informativo, o referido dispositivo se encontrava em local estratégico, visível e de fácil acesso.

Reconhecida a falha, alegou ter providenciado a colocação do referido informativo,

conforme imagem anexada à defesa (fl. 38).

Documentos juntados às fls. 31/48-v.

Determinou-se a expedição de ofício à Representada (fls. 49, 51/52-v) sobre eventual interesse em firma Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) com o Procon-MG ou, em caso de recusa ao acordo proposto, apresentar alegações finais no prazo próprio e sucessivo de 10 dias úteis.

Minutas de TAC e TA acostadas às fls. 22/24.

Devidamente notificado, conforme Aviso de Recebimento recepcionado pela Representada (fl. 55), nada manifestou (fl. 59).

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 283.22, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/22.

2.1 – O fornecedor recusa ou dificulta, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, para a realização de pagamentos de boletos de cobrança/contas.

O Item 3.1 do Formulário de Fiscalização nº 12 se refere especificamente à infração ao art. 3º, *caput*, da Resolução CMN nº 3.694/09, o qual dispõe acerca da recusa injustificada de realizar a recepção de pagamentos de boletos de cobrança/contas pelos caixas convencionais.

“Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.” (Redação dada pela Resolução nº 4.479, de 25/4/2016.) (Destaquei).

Outrossim, o §1º do art. 3º do normativo também dispõe sobre às hipóteses em que a regra estabelecida no *caput* não será aplicada, quais sejam: (1) quando as dependências forem exclusivamente eletrônicas; ou (2) quando a prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrente de contratos ou convênios preverem canais de atendimento específicos. *In verbis*:

§ 1º O disposto no caput não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos." (*Destaquei*).

Todavia, em que pese os agentes fiscais terem autuado a Representada por suposta infração ao art. 3º, caput, da Resolução CMN nº 3.694/09, a mera formação da fila de atendimento na parte externa da agência não configura recusa ou dificuldade de acesso aos caixas convencionais, especialmente quando considerado o período da pandemia da Covid-19, ocasião em que a concentração de pessoas em espaços confinados foi ainda mais limitada.

Conforme explanado pela Representada, não houve impedimento na utilização e acesso dos consumidores aos caixas convencionais, mas tão somente orientação repassada aos mesmos quanto a existência de outras opções para acesso ao serviço buscado.

Para que referida autuação fosse válida, os agentes fiscais deveriam ter se dirigido aos caixas convencionais e verificado com algum cliente, que ali estivesse buscando o atendimento pessoal, se houve a recusa do caixa em receber o boleto ou conta apresentada, bem como se tais documentos preenchiam as exigências descritas no Item 3.2 do Formulário de Fiscalização nº 12.

Somente após tais conferências poderiam concluir pela ocorrência de eventual infração a norma ora em comento.

Apenas para deixar registrado, agentes fiscais poderiam ter verificado junto aos clientes que aguardavam do lado externo da agência, se a fila estava sendo organizado segundo o distanciamento imposto durante aquele período da pandemia e se os consumidores que buscavam o atendimento dos caixas convencionais estavam recebendo uma senha para controle do tempo de espera de 15 minutos para o início do efetivo atendimento. Todavia, tal verificação deixou de ser realizada pelos agentes do Procon-MG, prejudicando eventual autuação.

Assim, diante dos motivos acima expostos, julgo **INSUBSISTENTE** a prática infrativa correspondente ao Item 3.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, eis que não configurada violação da norma disposta no art. 3º da Resolução CMN nº 3.694/09.

2.1 – O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

A Representada foi autuação no item 5.1 do Formulário de Fiscalização por não indicar o local onde a cadeira de rodas se encontra dentro do estabelecimento.

Vale registrar que a Lei Estadual 11.666/94 ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização e indicação do local onde se encontra a 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.

Vejamos a seguir, o entendimento no julgado do e. TJMG:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - REMESSA NECESSÁRIA - ART. 19, DA LEI Nº 4.717/1965 - APLICAÇÃO POR ANALOGIA - PESSOA COM DEFICIÊNCIA - ACESSIBILIDADE EM PRÉDIO PÚBLICO - SANEAMENTO DAS IRREGULARIDADES - RESPONSABILIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS - SENTENÇA REFORMADA NA REMESSA NECESSÁRIA - RECURSO PREJUDICADO. 1. Em aplicação analógica do art. 19 da Lei nº 4.717/65, sujeita-se à remessa necessária a sentença de improcedência proferida em ação civil pública. Precedentes do STJ. 2. **A CRFB/88 reconheceu a situação de vulnerabilidade das pessoas portadoras de deficiência, e, por tal razão, estabeleceu que o Estado, a família e a sociedade devem assegurar a esse grupo de pessoas o acesso aos direitos fundamentais. 3. No âmbito do Estado de Minas Gerais, a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência foi resguardada pela Constituição Estadual, em seu art. 224, bem ainda pela Lei Estadual nº 11.666/94. 4. Uma vez constatado que as balizas legais para assegurar a acessibilidade dos deficientes físicos no Edifício sede da antiga Imprensa Oficial não foram atendidas, deve o Poder Público Estadual suportar o ônus de sanar as irregularidades apontadas, notadamente considerando que a edificação continua servindo a órgãos do Estado, com atendimento ao público. 5. Sentença reformada na remessa necessária. 6. Apelação prejudicada. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.050776-2/001, Relator(a): Des.(a) Raimundo Messias Júnior, 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/03/2021, publicação da súmula em 25/03/2021)
(destacou-se)**

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.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

Insta salientar que a informação não teria qualquer 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.

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.

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

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

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

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

Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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.

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;

Por seu turno, 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 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar

informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 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 arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

(...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

A propósito, a ofensa à referida norma configura falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

Acrescente-se ainda a menção ao artigo 6º Código de Defesa do Consumidor, no qual são elencadas uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I).

Isso posto, julgo **SUBSISTENTE** a infração correspondente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu na prática infrativa do art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV da Lei Federal 8.078/90; art. 12, III, IX, "a" e art. 22, IV do Decreto Federal 2.181/97.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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 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.

Sendo assim, diante da ausência do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021 solicitado à Representada, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 19-v), no valor de R\$ 97.211.779.000,00 (noventa e

sete bilhões, duzentos e onze milhões, setecentos e setenta e nove mil). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2021, 3.372 (três mil trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 20), arbitro sua receita bruta em R\$ 28.829.115,95 (vinte e oito milhões, oitocentos e vinte e nove mil, cento e quinze reais e noventa e cinco centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre 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 líquido da CAIXA foi de R\$ 17,3 bilhões em 2021, 31,1% maior se comparado ao ano de 2020. No 4T21, 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>).

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.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.402.426,33 (dois milhões, quatrocentos e dois mil, quatrocentos e vinte e seis reais e trinta e três 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 da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 29.024,26 (vinte e nove mil, vinte e quatro reais e vinte e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes referentes à primariedade e à confissão, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 24.186,89 (vinte e quatro mil,

cento e oitenta e seis reais e oitenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 36.280,33 (trinta e seis mil, duzentos e oitenta reais e trinta e três centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; trazer consequências danosas à segurança do consumidor; ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de pessoas portadoras de deficiência.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 36.280,33 (trinta e seis mil, duzentos e oitenta reais e trinta e três centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 02 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, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 32.652,30 (trinta e dois mil, seiscientos e cinquenta e dois reais e trinta centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 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 n.º 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 do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 08 de agosto de 2023

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2023			
Infrator	Caixa Econômica Federal		
Processo	0024.22.004938-1		
Motivo	Auto de Infração 283.22		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 28.829.115,95
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.402.426,33
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 29.024,26
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 14.512,13
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 43.536,39
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2023			253,86%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2023			3,7654
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,09
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.296.291,93
Multa base			R\$ 29.024,26
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 24.186,89
Acréscimo de 1/2 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 36.280,33
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 32.652,30

