

Processo Administrativo nº 0024.20.006998-7

Representado: Caixa Econômica Federal

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 0083 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Augusto de Lima, nº 1578, bairro Barro Preto, CEP 30.190-003, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/0083-50, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 22/04/2020, às 10 (dez) horas de 07 (sete) minutos, 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. Não foi observado o profissional fazendo a higienização constante nos caixas eletrônicos, teclados, equipamentos e utensílios. (item 6) (art. 6º, I, art. 8º, caput e § 2º art. 39, VIII e art. 8º, Parágrafo Único, I da Lei nº 8.078/90 c/c da Deliberação do Comitê extraordinário nº 17/20.)

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

A equipe trabalha com 10% do seu efetivo, por prevenção do Covid-19.

Horário de atendimento ao público é de 10:00 horas às 14 horas.

Não há horário específico para o atendimento do grupo de risco.

Existe uma aglomeração de pessoas do lado de fora da agência, mas respeitando a distância marcada no chão e sendo orientado pelos profissionais do banco.

A Caixa Econômica Federal foi notificada no próprio auto de fiscalização, através do Gerente de Varejo Sr. Reinaldo Tadeu da Silva, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Constam anexadas às fls. 08/23 imagens fotográficas registradas da parte interna e externa da Agência nº 0083 da Caixa Econômica Federal.

O Fornecedor notificado a apresentar defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto Federal nº 2181, de 19/03/1997, ficou-se inerte.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 30/32. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 29), pelo qual, o Fornecedor novamente manteve-se inerte.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas apuradas no Auto de Infração n.º 219.20.

### **I – Não foi observado o profissional fazendo a higienização constante nos caixas eletrônicos, teclados, equipamentos e utensílios.**

A infração imputada ao Banco corresponde ao **item 6** do Auto de Infração, pois verificou-se que o fornecedor não realiza a higienização constante nos caixas eletrônicos, teclados, equipamentos e utensílios.

Inicialmente, vale registrar que os deveres observados por meio do “Formulário de Fiscalização de Prestação de Serviços Bancários Durante a Pandemia da COVID-19” referem-se ao cumprimento das normas de segurança sanitária para contenção do Novo Coronavírus, em respeito à saúde e própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Por sua vez, o artigo 7º do código consumerista dispõe que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, dentre eles o disposto no §2º do artigo 8º do CDC abaixo transcrito, não excluem outros decorrentes de tratados, convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição,

obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

(...)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

A Lei 8.078/90 estabelece ainda 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.

A despeito do dever de higienizar constantemente caixas eletrônicas, teclados, equipamentos e utensílios (inserida no "Item 6" do Formulário de Fiscalização), primeiramente vale destacar que, no caso das agências bancárias, o risco de contágio pode ser agravado pela existência de equipamento e dispositivos de uso comum e compartilhado, como caixas eletrônicas, leitores digitais e portas giratórias que exigem o contato constante por centenas de pessoas que todos os dias buscam atendimento bancário, frise-se, não só para o saque de auxílio emergencial.

A obrigação de higienização, do novo cenário imposto pela pandemia do Coronavírus, deve ser encarada como maior rigor, impossibilitando a transmissão da COVID-19 entre os consumidores.

A frequência das medidas de limpeza outrora admitida e considerada adequada, diante da ameaça de contágio pelo Novo Coronavírus deixou de ser suficiente, tendo em vista que a cada contato surge uma nova possibilidade de contágio.

Registre-se que por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, as regras violadas pela Banco estão inseridas no campo de competência do Estado para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em recente decisão do STF, prolatada no último dia 08 de abri, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental – ADPF nº 672, acerca da pandemia do COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:

A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.

...

Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, "para que seja determinado o respeito às determinações dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração".

A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.

Prosseguindo, a não observância das normas editadas pelas autoridades competentes para contenção da COVID-19 implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser inerente à atividade bancária o atendimento de considerável número de pessoas que fazem uso de espaços e equipamento de comum acesso, o que favorece o risco de contágio.

É a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

Trata-se de **responsabilidade objetiva pelo fato do serviço**, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual **todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa**. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. (Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) **(Destacou-se)**.

Por sua vez, a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20 trouxe uma série de obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários e informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, especificamente no parágrafo único do seu artigo 8º:

Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:

(...)

VIII – agências bancárias e similares;  
(...)

Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:

I – **intensificação das ações de limpeza;**

II – disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;

III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;

IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19. (**Destacou-se**)

Por isso, não obstante pareça uma medida exagerada, a imposição de um controle mais rígido apresenta-se razoável, sobretudo frente ao enorme contingente consumidores, sendo o ideal para o controle da doença a higienização dos equipamentos de uso comum a cada nova troca de usuário ou em um espaço de tempo mais curto possível.

Logo, diante da série de dispositivos normativos violados, **julgo subsistente a infração referente ao item 6 do formulário de fiscalização.**

Com relação as observações efetuadas: a equipe trabalha com 10% do seu efetivo, por prevenção do Covid-19; horário de atendimento ao público é de 10:00 horas às 14 horas; não há horário específico para o atendimento odo grupo de risco; existe uma aglomeração de pessoas do lado de fora da agência, mas respeitando a distância marcada no chão e sendo orientado pelos profissionais do banco.

Vale lembrar que a Representada teria mecanismos para prever o número de usuários que buscarão suas agências em dias programados para o saque do auxílio emergencial (dentre outros benefícios sociais), como declarou o Presidente Caixa Econômica Federal por diversas vezes, o que lhe possibilitaria fazer uma estimativa da quantidade de consumidores que enfrentarão suas filas em datas determinadas.

Desta feita, não é desarrazoado exigir-lhe a adoção de todas providências possíveis para impedir a formação de aglomerações durante a espera.

Tal exigência encontra amparo no parágrafo único do artigo 2º da Lei Estadual nº 23.636, de 17 de abril de 2020:

“Art. 2º – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º, sempre que possível, disponibilizarão para os consumidores e usuários dos seus serviços recursos necessários à higienização pessoal para prevenir a transmissão do coronavírus causador da Covid-19.

Parágrafo único – Os órgãos, entidades e estabelecimentos a que se refere o art. 1º **adotarão outras medidas de prevenção que se fizerem necessárias, como a**

organização de seus atendimentos a fim de se evitarem aglomerações.”  
(Destacou-se)

Nesse sentido, foi sugerido na proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), para os dias agendados para o pagamento de benefícios sociais, a manutenção do número de colaboradores nunca inferior a 60% do quadro regular da agência, assim como a disponibilização dos serviços bancários por pelos 6 (seis) horas diárias, a fim de evitar a formação de longas filas e concentração dos consumidores em escala reduzida de tempo.

A finalidade seria agilizar os atendimentos e proporcionar a liberação mais breve possível dos consumidores, bem como impedir a concentração de pessoas com o alargamento do tempo de disponibilização do atendimento.

Vale registrar aqui que, conforme informações prestadas pela Representada, a agência contava com apenas 10% de seu efetivo, bem como que os atendimentos ao público estariam sendo disponibilizados das 10:00 às 14:00 horas, sem a disponibilização de horário de atendimento específico ao grupo de risco.

Ora, como garantir uma distância segura entre os consumidores se a agência abre em horário reduzido e somente com a presença de 10% dos seus colaboradores? E justamente em momento de grande aumento da demanda! A conduta deveria ser inversa: extensão do horário de atendimento e um esforço da totalidade dos funcionários/colaboradores no atendimento daqueles consumidores que se encontravam em situação de extrema vulnerabilidade.

No que diz respeito a ocupação das vias públicas, pouco importa se aglomeração se deu no interior da agência ou ao longo dos passeios públicos, desde que tenha sido gerado pela espera e em virtude do atendimento bancário, a CAIXA não pode se eximir da responsabilidade por fato criado em razão de “evento” por si convocado e/ou gerenciado, para cuja prestação do serviço bancário recebe da devida contraprestação pecuniária dos cofres públicos.

O que não se admite é que tenha uma conduta omissiva, que continue a agir sob os parâmetros outrora admitidos em uma situação de normalidade, anterior à chegada no Novo Coronavírus.

É possível afirmar que os agendamentos para o pagamento do auxílio emergencial passaram a equivaler a convocações de verdadeiras reuniões (não obstante estejam proibidas por disposição do art. 2º, I da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20), devido ao grande número de pessoas desempregadas e trabalhadores informais que passaram, cada dia

mais, a depender do “coronavoucher” para a manutenção da própria subsistência e de suas famílias.

Considerada a proporcionalidade do evento, caberia à Caixa acionar as autoridades de segurança pública para instruir/orientar a população e, sendo necessário, exercer as medidas coercitivas para cumprimento das medidas de segurança e sanitárias emanadas do Estado, nos locais e espaços públicos “invadidos” pelas filas de espera.

A Representada ainda tenta transferir a responsabilidade ao consumidor, a quem deveria assegurar a devida proteção durante a espera e execução dos serviços bancários.

Todavia, restará aqui afastada qualquer possibilidade de se aplicar a excludente da responsabilidade prevista no inciso II do §3º do artigo 14 do codex consumerista, dado que o Banco não adotou as providências necessárias para evitar as consequências lesivas do evento cuja gestão lhe cabia.

E pior, tenta ainda a Caixa sugerir que o serviço disponibilizado se trataria de um favor prestado à população, quando na realidade refere-se à atividade contratualmente avençada com a União e, assim sendo, jamais poderia ser eximir das consequências advindas da sua ingerência, transferindo ao consumidor uma responsabilidade para a qual a instituição financeira recebe a devida contraprestação pecuniária.

Além das aglomerações terem se tornado um problema de ordem pública e interesse social de alta relevância, a sua contenção dentro do cenário de enfrentamento à COVID-19 implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser inerente à atividade bancária o atendimento de considerável número de pessoas que fazem uso de espaços e equipamento de comum acesso, o que favorece o risco de contágio.

Sobre o tema, pede-se licença para transcrever julgados do Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. **A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo.** 3. Constitui ônus do

fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada)" (**Destacou-se**)

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS PROBANTE DO FORNECEDOR. ART. 14, § 3º, DO CDC. APELO NÃO PROVIDO. 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nos casos envolvendo instituições financeiras, a teor do disposto no Enunciado nº 297, da Súmula do STJ. 2. A responsabilidade do fornecedor pelos possíveis prejuízos causados ao consumidor, em razão dos serviços prestados, é objetiva, nos termos do disposto no art. 14, do CDC, assumindo para si o ônus do risco de sua atividade, **além de ser desnecessária a demonstração de culpa e dolo**. 3. Constitui ônus do fornecedor demonstrar que prestou o serviço sem vício ou que ele decorreria de ato de terceiro ou culpa exclusiva do consumidor, conforme disposto no art. 14, § 3º, do CDC. 4. **Não há como afastar a responsabilidade do banco, se não constam nos autos elementos que demonstrem que agiu com cautela e em observância aos critérios necessários** ao celebrar os contratos de crédito bancário. 5. Apelo não provido. (TJ-DF 07045546320178070003 DF 0704554-63.2017.8.07.0003, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Data de Julgamento: 07/03/2018, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE: 13/03/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada)" (**Destacou-se**)

Ainda sobre a aglomeração nas filas, vale trazer aqui a transcrição do voto proferido pelo Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão proferida no julgamento do Recurso 665.060/2006, da Junta Recursal do Procon Estadual:

"Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor –daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. **E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da**

**população menos privilegiada**, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).

Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.” (**Destacou-se**)

Sobre a observação acima grifada, de que as filas são constituídas, de modo particular, “por camada da população menos privilegiada”, registre-se que essa situação é agravada pelo auxílio emergencial, direcionado para determinado segmento da população que se encontra em extrema vulnerabilidade em virtude da pandemia do Novo Coronavírus.

A propósito, o Governo Estadual publicou o Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, de 22 de março de 2020, transferindo aos municípios mineiros obrigações voltadas ao combate da pandemia gerada pelo Novo Coronavírus. Dentre as prescrições repassadas aos municípios, destaca-se o disposto no § 2º do artigo 7º do referido Comitê, a seguir transcrito:

“Art. 7º – Os Municípios, no âmbito de suas competências e **visando instituir restrições e práticas sanitárias**, devem:

(...)

IV – determinar **aos estabelecimentos comerciais e industriais que permanecerem abertos** que adotem sistemas de escalas, revezamento de turnos e alterações de jornadas, para reduzir fluxos, contato e aglomeração de trabalhadores, e que implementem medidas de prevenção ao contágio pelo COVID-19, disponibilizando material de higiene e orientando seus empregados de modo a reforçar a importância e a necessidade de: a) adotar cuidados

peçoais, sobretudo na lavagem das mãos com a utilização de produtos assépticos durante o trabalho e observar a etiqueta respiratória; b) manter a limpeza dos locais e dos instrumentos de trabalho;

V – **determinar aos estabelecimentos comerciais e de serviços que permanecerem abertos** que estabeleçam horários ou setores exclusivos para atendimento ao grupo de clientes que, por meio de documento ou autodeclaração, demonstrem: a) possuir idade igual ou superior a sessenta anos; b) portar doença crônica, tais como diabetes, hipertensão, cardiopatias, doença respiratória, pacientes oncológicos e imunossuprimidos; c) for gestante ou lactante.

(..)

§ 2º – Sempre que possível, a **prestação de serviços ou a venda de produtos que tratam os incisos IV e V deverá ser realizada por modalidades que impeçam a aglomeração de pessoas no recinto ou em filas de espera**, observado o **distanciamento mínimo de dois metros entre os consumidores.**” (*Destacou-se*)

Em decorrência do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, o Prefeito de Belo Horizonte publicou o Decreto nº 17.325/2020, de 06/04/2020, que entre outras previsões acrescentou o artigo 2º-A ao Decreto nº 17.304/2020:

“Art. 2º – O Decreto nº 17.304, de 2020, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 2º-A:

“Art. 2º-A – O atendimento ao público realizado no interior de instituições bancárias e casas lotéricas deve ter estrito controle de acesso **visando eliminar aglomerações nas áreas internas e externas** aos estabelecimentos, inclusive com organização de **filas gerenciadas pelas instituições em área externa com distanciamento mínimo de um metro.**”

Portanto, não paira dúvida de que a obrigação de organizar as filas e controlar o distanciamento entre os consumidores foi imposto aos estabelecimentos bancários, não importando se as filas são formadas nas áreas internas ou externas do estabelecimento, mas em razão do serviço prestado.

Dessa forma, teria a agência bancária a obrigação de organizar as filas, incluindo a sinalização das marcações de distanciamento, o que deveria ser feito com base na estimativa da quantidade de atendimento bancário previsto para certas datas, como por exemplo, em dias programados para o saque do auxílio emergencial, dentre outros benefícios sociais, bem como ampliar o horário de atendimento e número de funcionários/colaboradores para os dias de maior demanda.

Não obstante também já esclarecido, vale ressaltar o dever de comunicar as autoridades públicas para que, em caso de eventual resistência do consumidor em cumprir as

orientações sobre o distanciamento, possam exercer o poder de polícia para manutenção da ordem.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 6º, I, art. 8º, caput e § 2º art. 39, VIII e art. 8º, Parágrafo Único, I da Lei nº 8.078/90 c/c da Deliberação do Comitê extraordinário nº 17/20.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, diante da ausência das informações solicitadas à Caixa Econômica Federal, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 113.932.896.000,00 (cento e treze bilhões novecentos e trinta e dois milhões e oitocentos e noventa e seis mil). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2019, 3.373 (três mil trezentos e setenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 33.777.911,65 (trinta e três milhões setecentos e setenta e sete mil novecentos e onze reais e sessenta 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.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site da Caixa Econômica Federal (<https://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>), que a instituição financeira atingiu em

2019 um lucro líquido de R\$ 21,1 bilhões ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Apresentacao de Resultados 4T19 VF.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Apresentacao%20de%20Resultados%204T19%20VF.pdf)).

Consta ainda que o Resultado Operacional da Caixa Econômica Federal, no ano de 2019, atingiu a quantia de R\$ 22.353.000.000,00 (vinte e dois bilhões trezentos e cinquenta e três milhões). 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, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 2.814.825,97 (dois milhões oitocentos e quatorze mil oitocentos vinte e cinco reais e noventa e sete), que 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 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 89.444,78 (oitenta e nove mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e setenta e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em ½ (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 44.722,39 (quarenta e quatro mil setecentos e vinte e dois reais e trinta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 52.176,12 (cinquenta e dois mil cento e setenta e seis reais e doze centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 52.176,12 (cinquenta e dois**

mil cento e setenta e seis reais e doze centavos).

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 2 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

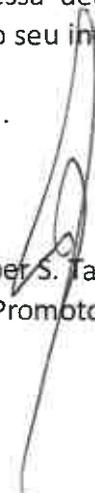
**a)** recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 46.958,51 (quarenta e seis mil novecentos e cinquenta e oito reais e cinquenta e um centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, **sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;**

**b)** ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2019 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

**2)** Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 26 de Abril de 2022

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Abril de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal		
<b>Processo</b>	0024.20.006998-7		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 219.20		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 33.777.911,65</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.814.825,97
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 89.444,78</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 44.722,39</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 134.167,17</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2022			240,40%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2022			3,6222
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 724,44</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.866.547,70</b>
Multa base			R\$ 89.444,78
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 44.722,39
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 52.176,12
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ n°14/19)			R\$ 46.958,51

