Processo Administrativo nº 0024.22.021051-2
Representado: Caixa Econômica Federal - Agência nº 0092

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 0092 da Caixa Econômica Federal, situada na Av. Cristiano Machado, nº 765, bairro Renascença, CEP 31.140-003, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.3050092-41, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 25 de novembro de 2022, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do 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 não disponibiliza senha de atendimento, através dos meios acessíveis e céleres, nos termos do art. 3º, caput, da Resolução CMN nº3.694/09 e art. 6º; IV art. 7º, art.39, VIII, e art. 51, VI da Lei Federal 8.078/90; art. 12, III, IX,"a" e art. 22, IV do Decreto Federal 2.181/97;
>
> 2. O Fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 (quinze minutos) contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa ou da chegada junto ao equipamento de autoatendimento, nos temos do art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art.6º, IV e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97/97.

Houve registro fotográfico pelos fiscais da parte externa da agência, conforme fotografias arroladas às fls. 05/07.

A Agência nº 0092 da Caixa Econômica Federal foi notificada através do Gerente de Relacionamento, no próprio auto de fiscalização, 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.

Assim, o Banco apresentou defesa às fls. 08/09.

O Banco, em sua defesa, alega que, no dia 25/11/2022, dia da visita do Procon ao estabelecimento, *"a Caixa passava por uma inconsistência nacional nos totens de emissão de senha, sendo necessário que os funcionários efetuassem a distribuição e o atendimento por meio de senhas manuais, fato que gerou* ***atraso considerável nos atendimentos*** *e o* ***acúmulo de pessoas no interior do banco".***

A Caixa reconhece a existência de uma pequena fila externa (não mais que 10 pessoas), mas afirma que estas estavam sendo orientadas e entravam de forma ordeira na agência.

Reitera que, em momento de nova onda do COVID-19, o fato de se evitar aglomeração interna e em local fechado foi uma decisão de proteção aos próprios clientes.

Por fim, pugna pela insubsistência do feito.

O Banco Representado 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. 53/54. Além disso, lhe foi oportunizada prazo próprio para a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 52).

Embora devidamente notificado, o Fornecedor quedou-se inerte (fl. 60).

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 1183.22, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Como se pode verificar, a autuações constantes do Auto de Fiscalização n° 1183.22, ocorreram por dificultar o infrator a entrega de senha ao consumidor e por descumprimento do tempo legal para atendimento, o que acarretou comprometimento da segurança dos clientes, na medida que precisaram aguardar na parte externa da agência.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento do consumidor.

Além disso, a dificuldade de entrega de senhas aos usuários que aguardam atendimento nas filas dos caixas convencionais acaba criando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1° da Lei Estadual n° 14.235/02, cuja finalidade é a de reduzir a exposição dos consumidores à ação de bandidos.

Nesse sentido, estando o "tempo de espera em fila para início do efetivo atendimento" intrinsecamente relacionado à proteção e à segurança dos usuários, temas estes não relacionados à atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo dos Municípios para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. **TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS.** MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, **patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa.** Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. (...) A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta **Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. **Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias.** Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF

31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011.Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" (destacou-se).

A respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA - REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS - PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL - IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR - PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.
- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.
- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua aplicação.
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor.
- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel. Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos 17/02/2017; destacou-se).

No mesmo sentido, recente julgado do E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA -MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA – ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO -LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS -SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título.
- **É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários.** -Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração

Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador. -Recurso não provido. (TJMG –Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Grifou-se).

Além do descumprimento da norma específica insculpida no art. 2° da Lei Estadual n° 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.

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

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 tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada 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.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "*caput*"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "*caput*"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar

com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, *in* "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 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.4°, caput, 6°, III, 8°, caput, 31, 37, §3°, 46 e 54, §§3° e 4°, 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.

Importante esclarecer que o Auto de Infração lavrado em desfavor do fornecedor respeitou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O Banco foi autuado porque descumpriu dispositivos legais, que impunham a ele o dever de entregar senha de atendimento ao consumidor, fazendo dela constar o número de ordem de chegada, a data e a hora de sua entrada na fila, e de atender o consumidor dentro do prazo de 15 (quinze minutos).

Portanto, são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira, para tentar descaracterizar as infrações a ela imputadas.

Por fim, vale salientar que a constatação das infrações foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto. As filas formadas no exterior da Agência bancária foram comprovadas pela foto acostada à fl. 6. Quanto ao tempo de atendimento, o Sr. Fiscal narrou, às fls. 3/4, que um dos consumidores que aguardavam na fila informou que aguardava pelo recebimento da senha e, consequentemente, pelo atendimento, há mais de 1 (uma) hora.

Isso posto, **julgo SUBSISTENTES as infrações cometidas pelo fornecedor, identificadas no Auto de Fiscalização n. 1183.22.**

4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97; arts. 1º e 2º da Lei Estadual 14.235/02.

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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (direito a segurança), 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 57/22.

Sendo assim, diante da ausência de apresentação do Demonstrativo do Resultado do Exercício/2021, requisitado ao Banco Representado, arbitro sua receita bruta com base no Demonstrativo do Resultado do Exercício oficial, divulgado na internet, **cujo fator equivalente ao Resultado Bruto corresponde às "Receitas da Intermediação Financeira", no valor de** R$ 97.211.779.000,00 (noventa e sete bilhões, duzentos e onze milhões, setecentos e setenta e nove mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 3.372 (três mil trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, 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.

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, 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$ 2.402.426,33 (dois milhões, quatrocentos e dois mil, quatrocentos e vinte e seis reais e trinta e três centavos), 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 das infrações e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 27 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R$ 77.072,79 (setenta e sete mil, setenta e dois reais e setenta e nove centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29, §1º, II, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R$ 38.536,39 (trinta e oito mil, quinhentos e trinta e seis reais e trinta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos II e VI do art. 29, 2º, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R$ 44.959,13 (quarenta e quatro mil, novecentos e cinquenta e nove reais e treze centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor e ocasiona dano coletivo.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplicar-se-á ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R$ 59.945,50 (cinquenta e nove mil, novecentos e quarenta e cinco reais e cinquenta centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R$ 59.945,50 (cinquenta e nove mil, novecentos e quarenta e cinco reais e cinquenta centavos).

ISTO POSTO, **determino**:

1) A intimação do Representado no endereço físico 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 o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R$ 53.950,95 (cinquenta e três mil novecentos e cinquenta reais e noventa e cinco centavos)**, por meio de

boleto, sendo que o pagamento da multa com redução do percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo do 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, acompanhado do DRE/2021 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 julho de 2023.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

MPMG
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais
Procuradoria-Geral de Justiça
PROCON Estadual

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Julho de 2023			
Infrator	CAIXA ECONOMICA FEDERAL		
Processo	0024.22.021051-2		
Motivo	DECISÃO ADMINISTRATIVA		
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	3
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$ 77.072,79**
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			**R$ 38.536,39**
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			**R$ 115.609,18**
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$ 77.072,79**
Multa base reduzida em 1/2– art. 29, § 1° da Resolução PGJ nº 57/22			**R$ 38.536,39**
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2° da Resolução PGJ nº 57/22			**R$ 44.959,13**
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3° da Resolução PGJ nº 57/22			**R$ 59.945,50**
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ n° 57/22)			**R$ 53.950,95**