

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

Processo Administrativo nº 0002.21.000081-2

Reclamado: Caixa Econômica Federal

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 1059 da Instituição Financeira Caixa Econômica Federal, situada no endereço Praça Dr. Antônio Amador, nº151, no bairro Centro, na cidade de Abaeté/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 0036030510598, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 02 de setembro de 2021, às 14:00 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, vide **art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art.7º e art.39, VIII, ambos da Lei Federal 8078/90; e art.12, IX, “a”, do Decreto Federal 2181/97. (item 4.1)**

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Anderson André de Souza Reis, identificado como Gerente Geral, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2020.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.14/19).

Primeiramente, aduziu o infrator que a divisória entre os caixas têm o único objetivo de impedir que a pessoa ao lado tenha conhecimento da operação do cliente em atendimento, aumentando a segurança daquele que movimenta numerário. Sendo que na agência consta tais divisórias entre os caixas de atendimento no modelo padrão CAIXA não sendo pertinente qualquer aplicação de penalidade.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

Argumentou que diante do período de pandemia em que a CAIXA era a única instituição financeira que efetuava o pagamento de auxílio emergencial, benefícios sociais e correlatos, não sendo crível que fosse prejudicada por isso.

Alegou ainda, que não seria razoável que se pretendesse punir a CAIXA por não lograr êxito em manter placas indicativas e divisória desnecessária em plena pandemia mundial de Covid 19, em que, são redobrados seus esforços para atender milhões de clientes destinatários do Benefício Emergencial do Governo Federal e as pequenas empresas que dependem de crédito subsidiado para sobreviverem à crise.

De mais a mais, manifestou não ser razoável exigir que a instituição financeira fosse autuada pelos órgãos de defesa do consumidor por não cumprir com atendimento conferido as demais instituições financeiras de apenas 15 minutos e de disponibilizar informações sobre a presença de CDC, placas indicativas de cadeira de roda e tabela de benefícios de cartão de crédito.

Por fim, requereu que a defesa administrativa fosse acatada para o fim de determinar o cancelamento do processo administrativo e isentar a instituição financeira da aplicação de quaisquer penalidades.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 22/22-v, o fornecedor informou à fl.25 que não possuía interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e nem Transação Administrativa nos termos em que foram propostos.

Nesta oportunidade ainda ratificou as alegações apresentadas na defesa, reiterou o pedido de improcedência quanto à suposta irregularidade na sua conduta, e repisou o apelo de parceria para a desconsideração da infringência apontada e que a mesma fosse tratada como “ajuste de conduta” aceito e já cumprido pela instituição bancária.

Apesar de devidamente notificado para apresentar a demonstração do resultado do último exercício da Instituição Financeira, a reclamada deixou de cumprir com o estabelecido.

É o necessário relatório.

2-Da fundamentação



PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita no Auto de Infração n° 357.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Em que pese o esforço do reclamado para cancelar o Auto de Infração n°357.21,este fundamenta-se na Resolução PGJ n.º 14/2019, que estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e aplicação das sanções administrativas pelo Procon-MG.

Primordialmente, a parte da defesa não condiz com a autuação feita em desfavor da referida instituição financeira, porquanto os fatos impugnados divergem do mencionado na autuação dos fiscais do Procon de fl.10. Isto porque, o único fato descrito que estaria em desconformidade com as leis consumeristas vigentes seria da ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público e o reclamado manifestou-se no sentido de não ser autuada a instituição financeira por não cumprir com tempo de atendimento conferido as demais de apenas 15 minutos e de disponibilizar informações acerca da presença de CDC, placas indicativas de cadeira de rodas e tabela de benefícios de cartão de crédito.

Quanto ao mérito da autuação feita pelos fiscais do Procon, o fornecedor não dispõe de cabines individuais (art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98; arts. 6º, VI, 7º e art. 39, VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90; art. 12, IX, “a”, do Decreto Federal n.º 2.181/97). (item 4.1 do Formulário de Fiscalização n° 12).

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no item 4.1 do “Formulário de Fiscalização n° 12”, ressalta-se que a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual n° 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos à Lei Estadual n° 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com o intuito de acabar ou, pelo menos, diminuir, insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e com a manipulação de valores à vista de todos, o que acaba por atrair a atenção geral, principalmente de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de



PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultosos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de **cabines individuais nos caixas de atendimento ao público** (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e de interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Importante destacar que a matéria não gera maiores controvérsias, porquanto os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes, em especial ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98. A constatação registrada à fl.10 foi feita in loco pelos, no momento da fiscalização, os quais dispõem de fé pública para tanto.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do E. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL -ADMINISTRATIVO -AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO
-MULTA APLICADA PELO PROCON -IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE

✓

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

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)

Corroborando esse entendimento: Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade. A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal atuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos.(TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Assim, diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao **item 4.1** do Formulário de Fiscalização.

3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado, incorreu em práticas delitivas do art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art.7º e art.39, VIII, ambos da Lei Federal 8078/90; e art.12, IX, “a”, do Decreto Federal 2181/97.

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 ao **art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo III, número 5**, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de **pontuação 3**.

b) Verifico a inaplicabilidade da vantagem auferida como parâmetro de mensuração da multa, por entender tal cálculo de difícil e complexa estimação, 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 que a agência atuada não informou o valor das “Receitas da Intermediação Financeira”, logo, a apuração da sua condição econômica, se deu por estimativa, baseado no respectivo valor global, dividido pelo número de agências, conforme artigo 24 da Resolução 14.

Nesse sentido, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a Caixa

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

Econômica Federal está entre os maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490> o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco Itaú atingiu a quantia superior a R\$ 83 bilhões. 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 fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco Itaú em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/banco-do-brasil-s/a-305413490> no valor de R\$83.106.104,00 (oitenta e três bilhões e cento e seis milhões cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possui 3372 (três mil trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$24.645.938,31 (vinte e quatro bilhões seiscentos e quarenta e cinco milhões novecentos e trinta e oito mil reais e trinta e um centavos) por agência.

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$24.645.938,31 (vinte e quatro bilhões seiscentos e quarenta e cinco milhões novecentos e trinta e oito mil reais e trinta e um 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 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da multa-base no valor de R\$ 66.614,85 (sessenta e seis mil, seiscentos e quatorze reais e oitenta e cinco 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 primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE ABAETÉ

25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 33.307,42 (trinta e três mil trezentos e sete reais e quarenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas no inciso VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa foi realizada no decurso de calamidade – pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 1/6 (dois sextos), **totalizando o quantum de R\$ 38.858,66** (trinta e oito mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e sessenta e seis centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 38.858,66 (trinta e oito mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e sessenta e seis centavos).

Isso posto, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 01 dos autos, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha os valores ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, **por meio de boleto bancário**, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 34.972,80 (trinta e quatro mil, novecentos e setenta e dois reais e oitenta centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 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.

Cumpra-se na forma legal.

Abaeté, 06 de maio de 2022.


VICENTE AUGUSTO FONSECA DE SOUZA BARROS

Promotor de Justiça