

Processo Administrativo nº 0024.21.005138-9

Representado: Caixa Econômica Federal - Agência Santo Antônio



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 4534 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida do Contorno, n.º 6.502, bairro de Lourdes, CEP 30160-011, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/4534-00, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 02 de fevereiro de 2021, 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 mantém no recinto da agência autuada exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta;
2. O fornecedor não mantém placa com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (lei 8078/1990), disponível para consulta”.

O Agência 4534 da Caixa Econômica Federal foi notificado através de sua Gerência Geral 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.

Em resposta às autuações, o Representado alegou o seguinte: que não obstante tenha descumprido as obrigações de manter exemplar do CDC para consulta, bem como afixar placa sobre a sua existência no interior do recinto, a CEF não infringiu qualquer outra norma de consumo; que a atuação do Procon deve ser pautada pelo princípio da razoabilidade, fazendo com que tal vetor seja utilizado para justificar o grau de emanção e intervenção administrativa imposta ao destinatário; o princípio da razoabilidade mostra sua importância no exercício da discricionariedade praticada na mensuração de penalidade; que a atuação do agente não pode resultar em condutas incoerentes; que após a ação do Procon-MG providenciou a disponibilização de exemplar do CDC e placa sobre a sua existência, no interior da agência, para consulta. Ao final requereu a desconsideração da “ínfima falha” autuada.

Anexou à defesa registro fotográfico da colocação de placa sobre a existência de exemplar no CDD, disponível para consulta no interior da Agência. Deixou, todavia, de apresentar seus atos constitutivos e o DRE/2020 da Agência nº 4534.

O Representado foi notificado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujo cumprimento dos termos propostos beneficiaria os usuários e consumidores, em geral, e ainda encerraria o presente procedimento com o alcance do fim social buscado.

Todavia, deixou de responder ao Ofício nº 7737/2021/Finanças, devidamente recepcionado pelo Representado (fl. 27).

Deixou ainda de apresentar alegações finais, cujo prazo para formulação fora oportunizado.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Assim, segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração nº 112.21**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/2019.

As autuações correspondentes aos **itens 6.11 e 6.12** do Formulário de Fiscalização n.º 12 ocorreram por infração ao “dever de informação”, que no presente caso visa promover a “facilitação da defesa dos direitos consumeristas”, ambos estatuídos pela Lei nº 8.078/90 no rol dos “Direitos Básicos do Consumidor” (artigos 6º e 7º do CDC).

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.

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.

Vale salientar que o dever de informar tem raiz no tradicional princípio da **boa-fé objetiva**, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de **conduta**

30

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 corresponsivo 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.

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 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;

(...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

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 (destaque-se), como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Inspirado nos deveres acima, a Lei Federal nº 12.291/10 trouxe a seguinte disposição:

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Em sentido análogo, o objeto foi também tratado na Lei Estadual 14.788/03:

"Art. 1º - Os estabelecimentos comerciais situados no Estado manterão exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.

§ 1º - Para os efeitos desta Lei, considera-se estabelecimento comercial aquele que desenvolva atividade de distribuição ou comercialização de produto ou prestação de serviços.

§ 2º - O exemplar a que se refere o "caput" poderá ser solicitado pelo cliente ao funcionário encarregado do atendimento.

Art. 2º - É obrigatória, nos estabelecimentos a que se refere o § 1º do art. 1º, a afixação de placa junto ao caixa, em local visível e de fácil leitura, com os seguintes dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.". (grifou-se)

Vale dizer que, ainda que as obrigações acima tenham sido talhadas na referida Lei Estadual, as mesmas encontram suas raízes existenciais no *codex* consumerista. Parte-se da premissa de que é o *codex* consumerista que irradia sua luz aos demais ordenamentos jurídicos de cunho consumerista, e não o contrário.

Não obstante os esclarecimentos acima, impõe-se à Autoridade Administrativa a aplicação do princípio da razoabilidade ao caso.

Isso porque tendo o Agente Fiscal do Procon- MG averiguado no Item 6.11 do Formulário de Fiscalização nº 12 que a Agência Bancária não possuía o exemplar do CDC em seus recintos, deveria ter automaticamente declarado prejudicada a averiguação da infração

prevista no Item 6.12.

Em outras palavras, se o Representado não dispunha de um exemplar do CDC para consulta, não poderia manter aviso sobre a sua existência no interior da Agência. Considera-se que a existência de tal aviso, sem a existência de um exemplar, configuraria ato mais reprovável.

Desta feita, declaro a **insubsistência** da infração correspondente ao Item 6.12 (por prejudicialidade) e a **subsistência** do Item 6.11 do Auto de Infração nº 112.21.

### 2.1. Das Penalidades impostas na Lei nº 8.078/90

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;

III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Por sua vez, o artigo 2º da Lei Federal nº 12.291/10 dispôs o seguinte:

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Visto isso, não obstante as previsões acima, **tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8078/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem



aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto nº 2.181/97, **“mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.”**

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contrariá-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

No tocante à limitação das multas, fixada pela Lei Federal nº 12.291/10 ao montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e pela Lei Estadual 14.788/03 ao valor correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicáveis ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

Desta feita, penalidades serão fixadas segundo a verificação dos critérios estabelecidos no artigo 57 do codex, cujo parágrafo único dispõe que **“a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”**.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Federal nº 12.291/10 e pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

Logo, declarada a **subsistência da infração correspondente ao Item 6.11** e a **prejudicialidade/lógica da infração referente ao Item 6.12** do Formulário de Fiscalização nº 12, bem como tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se a sua mensuração.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 1º da Lei Federal n.º 12.291/10; arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual n.º 14.788/03, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 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 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico fator de pontuação 1

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, deverá-se 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\$ 83.106.104.000,00 (oitenta e três bilhões centos e seis milhões cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.372 (três mil trezentos e setenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 24.645.938,32 (vinte e quatro milhões seiscentos e quarenta e cinco mil novecentos e trinta e oito reais e trinta e dois 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 Econômica e Financeira, obtido no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), que a Caixa Econômica Federal atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 13,2 bilhões (<https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/25526/caixa-atinge-lucro-liquido-de-r-132-bilhoes-em-2020-e-r-57-bilhoes-no-4t20>)

Consta ainda que o Resultado Operacional da Caixa Econômica Federal, no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 8,7 ([https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap\\_Demonstracoes\\_Contabeis\\_2020.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap_Demonstracoes_Contabeis_2020.pdf)). 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\$ 2.053.828,19 (dois milhões cinquenta e três mil oitocentos vinte e oito reais e dezenove 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 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\$ 25.538,28 (vinte cinco mil quinhentos e trinta e oito reais e vinte 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 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 21.281,90 (vinte e um mil duzentos e oitenta e um reais e noventa 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\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove 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\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove 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 (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada**



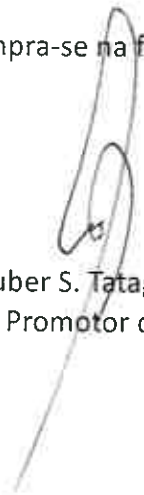
33  
acima, isto é, o montante de **R\$ 22.346,00 (vinte e dois mil trezentos e quarenta e seis reais)** por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução do **percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) 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, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 12 de maio de 2022.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



34  


<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Maio de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal - Agência nº 4534		
<b>Processo</b>	PA 0024.21.005138-9		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 112.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 24.645.938,32</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.053.828,19
<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>1</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\$ 25.538,28</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 12.769,14</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 38.307,42</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2022			241,23%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2022			3,6310
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 726,20</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.893.043,79</b>
Multa base			R\$ 25.538,28
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 21.281,90
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 24.828,89
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 22.346,00

