

Processo Administrativo: MPMG – 0028.21.000234-2

**Reclamado: Cooperativa de Crédito do Centro Sul Mineiro- (SICOOB)LTDA –
Agência de Andrelândia
Auto de Verificação nº 393/2021**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

A Agência de Andrelândia da **COOPERATIVA DE CRÉDITO DO CENTRO SUL MINEIRO LTDA-SICOOB**, situada na Rua Doutor Ernesto Braga, nº 11, Centro, Andrelândia/MG – inscrita no CNPJ sob o nº. 71.238.232/0007-16, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14 de setembro de 2021, às 11h 26min., com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila. (Art.2º da Lei estadual nº 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97)

2 - O fornecedor não proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo-lhe o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação de pessoa idosa em local visível e caracteres legíveis, nos termos no art. 71, §§3º e 4º da Lei Federal nº. 10.741/03 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº. 8.0878/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal nº. 2.181/97);

3- O fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e da pessoa idosa, em como não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada. (Art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal nº. 8.078/90; e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);

4- O fornecedor não possui afixado em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre a existência de Ouvidoria da própria instituição bem como acerca de sua finalidade e forma de utilização (Art 8º, II, “a” da Resolução CMN n º

5- O fornecedor não divulga, em local e formato visíveis ao público, o número de telefone para acesso gratuito à Ouvidoria da instituição financeira. (Art. 8º, II, “a” da Resolução CMN nº 4.433/15; art. 6º, III e IV, art. 7º 7º, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90, e art.12, IX e art. 12, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97)

6- O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta” (Art. 2º, Lei Estadual nº. 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90 e art. 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97);

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. **Flávio Augusto Guimarães**, identificado como Gerente, 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 Último Exercício, referente ao ano de 2020.

O Representado não apresentou defesa às autuações.

O Infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ nº 14/2019), juntado os documentos de fls.20/43. Portanto, o fornecedor apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

Instado sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 50/54, o fornecedor não se manifestou.

Notificado a apresentar alegações finais (fls. 56), este permaneceu silente.

É o necessário relatório.

II – FUNDAMENTAÇÃO

II.1-Da senha de atendimento

No tocante à autuação correspondente, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento para os caixas convencionais, no qual deve contar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de entrada na fila.

Desta feita, constatou violação às normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, nos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e no artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo imposto às instituições financeiras de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos.

Assim, a não 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 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade foi 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 segurança dos usuários, dentre as quais a prevenção à Covid-19, 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 do Município 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. INCONSTITUCIONAL IDA DE 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 consequente 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, 153, 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 510.221, 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 04.08.2005; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2005; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 25.11.2009; 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 05.08.2009; AI 574.295, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 15.05.2005; RE 559.550, 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 – FEBRA BAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-153). 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: 501378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-1 5 7 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-1 5 9 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011) (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 /0 0 1, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - Destaque nosso).

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

Logo, julgo subsistente a infração referente ao item 1.2 do formulário de fiscalização

II.2. Da falta de atendimento prioritário a pessoa idosa

Referente à atuação indicada no item 2.1 do Formulário de Fiscalização nº. 12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a pessoas idosas, contrariando o art. 71 da Lei Federal nº. 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas, em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação, às instituições financeiras. Ademais, o §4º, indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a pessoas idosas, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os caixas, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor.

II.2.1 Das ausências das informações



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.

Ademais, compete ao fiscal averiguar se a afixação foi realizada em local visível. Se ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

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

A informação não teria nenhum valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

II.2.1. Da placa sobre a existência do Código de Defesa do Consumidor no banco

Quanto à autuação correspondente à falta de placa em formato e local visível ao público, junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor”, verifica-se que referida infração ocorreu devido a inobservância de assegurar ao consumidor a devida informação.

II.2.2. Da Acessibilidade – Ausência cadeira de rodas e de cartaz indicando disponibilidade

Quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº. 12, restou claro nos autos que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

Ressalta-se que os fiscais do Procon constataram que não mantinha cartazes indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada na agência.

A Lei Estadual n.º 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e de pessoa idosa, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 392/2021, ocorreu por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação, sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.

II. 2.3 Da ausência de informações sobre a existência de Ouvidoria e de seu telefone

Ouvidoria é um componente organizacional da própria instituição financeira com atribuição de atuar como canal de comunicação entre a entidade e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Cabe à ouvidoria prestar atendimento de última instância às demandas do público que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, assim considerados o atendimento habitual realizado nos pontos ou canais de atendimento iniciais, incluídos os correspondentes no país e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Além do aprimoramento do conceito e da definição das atribuições da ouvidoria, entre as principais alterações realizadas pela Resolução 4.433, de 2015, cabe citar :

I. alteração do prazo máximo de encaminhamento de resposta ao cliente, alterado de 15 dias para 10 dias úteis, prorrogável, de forma excepcional e mediante justificativa fundamentada, pelo mesmo período, uma única vez;

II. obrigatoriedade de o acesso à informação sobre o número de telefone da ouvidoria da instituição no seu sítio eletrônico na internet ser realizado por meio da página inicial;

III. obrigatoriedade de ser realizada a gravação do atendimento telefônico da ouvidoria;

IV. redefinição das situações em que exigidos requisitos de exclusividade de atuação do ouvidor;

V. aprimoramento das regras sobre a certificação dos profissionais atuantes na ouvidoria;

VI. obrigatoriedade de divulgação semestral no sítio eletrônico na internet de informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria;

VII. nova disciplina com relação à elaboração, submissão à auditoria e encaminhamento de relatórios ao Banco Central.



A regulamentação proporcionou significativa melhoria na gestão do atendimento e no processo de relacionamento com clientes e usuários, constituindo também importante instrumento de avaliação e de gestão institucional de suas atividades.

Visando a instituir uma disciplina geral, foi editada pelo CMN a Resolução 4.539, de 24 de novembro de 2016, que estabelece a obrigatoriedade de se instituir uma política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros. A regulamentação determina que as instituições financeiras no relacionamento com clientes e usuários deve se pautar em princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, com vistas a propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para tanto, as instituições, devem possuir em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre sua própria Ouvidoria, acerca de sua finalidade e forma de utilização, divulgando também, nos mesmos moldes, o telefone para acesso gratuito à Ouvidoria.

Logo, julgo subsistente a infração referente aos itens 6.2 e 6.2.1 do formulário de fiscalização

III. Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

1. 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.

2. Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

O Infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração (artigo 24, da Resolução PGJ n.º 14/2019) e apresentou, no momento da fiscalização, o "Relatório Anual 2021", referentes ao 1º e 2º semestres de 2020 e

2019, que totalizou R\$ 1.789.206,78 (um milhão setecentos e oitenta e nove mil duzentos e seis reais e setenta e oito centavos).

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado – Relatório da Administração de 2021, apresentado o Ingresso de Intermediação Financeira do ano de 2020 da Sicoob Centro Sul Mineiro atingiu a quantia superior a R\$ 17 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.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas receitas de Intermediação Financeira da ida Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Sul de Minas em R\$ 17.892.067,89 (dezessete milhões, oitocentos e noventa e dois mil e sessenta e sete reais e oitenta e nove centavos).. Considerando que de acordo com o *site*¹, o infrator possui 10 (dez) agências (pontos de atendimento), arbitro o valor de cada agência em R\$ 1.789.206,78 (um milhão setecentos e oitenta e nove mil, duzentos e seis reais e setenta e oito centavos).

Desta forma estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da Instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$ 1.789.206,78 (um milhão setecentos e oitenta e nove mil, duzentos e seis reais e setenta e oito centavos).), o qual será usado como parâmetro par aplicação da multa.

Com os valores acima demonstrados, estando retratadas as gravidades das infrações, 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\$ 4.913,02 (nove mil novecentos e treze reais e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa (fls.44), nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 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\$ 2.456,51 (dois mil quatrocentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e um centavos)

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VII, IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física e **haja vista a conduta infrativa ter praticada no decorrer de calamidade, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-19, pelo que aumento a pena em 2/6 (dois sextos), totalizando o quantum de R\$ 818,84 (oitocentos e dezoito reais e oitenta e quatro centavos**

¹ <https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/pesquisa-cooperativa>

Considerando que o infrator efetivamente praticou 6 (seis) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **RS 5.458,91** (cinco mil, quatrocentos e cinquenta e oito reais e um centavo)

ISSO POSTO, determino:

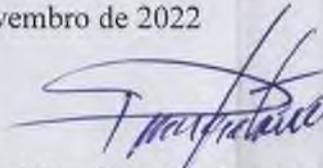
a) A intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

b) 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\$4.912,27 (quatro mil novecentos e doze reais e vinte e sete centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19; 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.

c) 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.

Andrelândia, 23 de novembro de 2022



Rodrigo Silveira Protásio

Promotor de Justiça