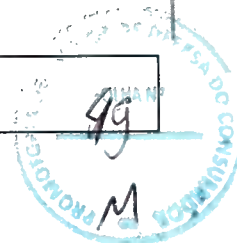


Processo Administrativo nº 0024.23.012349-9  
Representado: Caixa Econômica Federal - Agência 1422



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência n.º 1422 da Caixa Econômica Federal, situada na Rua Úrsula Paulina, n.º 1.300, Bairro Betânia, CEP 30580-003, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/1422-43, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 7 de julho de 2023, 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 do Auto de n.º 348.23, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

A agência não atende o consumidor dentro do prazo de 15 (quinze) minutos, contados no momento da retirada da senha até o início do atendimento pelo caixa convencional (art. 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Atendimento pelo caixa convencional  
Senha: CXC013  
Senha emitida às 10:29h.  
Atendimento iniciando às 10:52h.

O Banco Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentar 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.

O Fornecedor apresentou manifestação aos autos (fls. 07/09), acompanhada pelos documentos de fls. 10/12, na qual alegou: que a fiscalização foi realizada no 5º dia útil, momento do mês naturalmente mais movimentado na Agência; que muitos cidadãos que utilizam os serviços da Caixa se encontram em situação de vulnerabilidade, não tendo acesso aos meios digitais, o que aumenta a procura pelas agências físicas.

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. 15/17, o Representado optou pela apresentação de Alegações Finais, negando-se, portanto, a celebrar “acordo” com este órgão consumerista para adequação do serviço bancário.

Às fls. 22 e 46 o Representado reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No tocante à autuação identificada no Auto de nº 348.23, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos. Insta salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênha para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser

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

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

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema conector à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, 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. 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. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação 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) (grifos nossos).

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Vale ressaltar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 348.23, os Agentes Fiscais anexaram aos autos a senha retirada às 10:29 horas, com início de atendimento pelo caixa às 10:52 horas (fl. 06).

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pela Caixa, no que se refere ao Auto de Infração nº 348.23.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu na prática infrativa do art. 1º da Lei Estadual nº 4.235/02 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.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a

vantagem auferida, aplico à infratora 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 ao art. 21, a, da Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo.

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 da infratora, 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, como o documento de fl. 12, enviado pela Representada, não inclui Receita de Intermediação Financeira, diante da ausência do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2022, arbitro sua receita bruta, com base nos documentos anexos, no valor de R\$ 155.384.554.000,00 (cento e cinquenta e cinco bilhões, trezentos e oitenta e quatro milhões e quinhentos e cinquenta e quatro reais). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2022, 3.372 (três mil trezentas e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 26), arbitro sua receita bruta em R\$ 46.080.828,58 (quarenta e seis milhões, oitenta mil, oitocentos e vinte e oito reais e cinquenta e oito centavos).

Portanto, trata-se de fornecedora que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

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 está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2022.

A saber, infere-se do Relatório de Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas, obtido no site do Banco Caixa, que a instituição financeira atingiu em 2022 um lucro líquido de R\$ 9,8 bilhões (<https://www.fenae.org.br/portal/fcnae-portal/caixa-apresenta-lucro-liquido-de-r-9-8-bilhoes-em-2022.htm>).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro



estimado, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 3.840.069,05 (três milhões, oitocentos e quarenta mil, sessenta e nove reais e cinco centavos) o qual 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 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 120.202,07 (cento e vinte mil, duzentos e dois reais e sete 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 referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 100.168,39 (cem mil cento e sessenta e oito reais e trinta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 116.863,13 (cento e dezesseis mil, oitocentos e sessenta e três reais e treze centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 116.863,13 (cento e dezesseis mil, oitocentos e sessenta e três reais e treze centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação da Representada no endereço eletrônico indicado à fl. 02 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 valor de **R\$ 105.176,81 (cento e cinco mil, cento e setenta e seis reais e oitenta e um centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

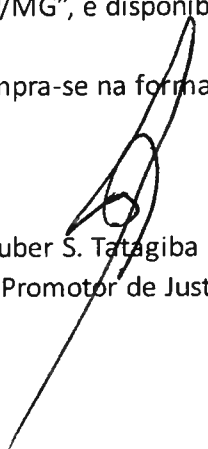
**b)** ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado

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;

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, 08 de janeiro de 2024.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Dezembro de 2023</b>			
<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal		
<b>Processo</b>	PA 0024.23.012349-9		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 348.23		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 46.080.828,58</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 3.840.069,05
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 120.202,07</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 60.101,04</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 180.303,11</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2023			261,13%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2023			3,8428
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 768,55</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.528.311,49</b>
Multa base			<b>R\$ 120.202,07</b>
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 100.168,39</b>
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 116.863,13</b>
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			<b>R\$ 105.176,81</b>