

**Processo Administrativo: MPMG – 0182.21.000067-1**  
**Reclamado: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – Agência 1686**  
**Auto de Verificação nº 054/2021**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1 – Relatório**

A Agência nº 1686 da **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, situada na Praça Coronel Tancredo França, nº 05, Centro, Conquista/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/1686-33, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/10/2021, às 09h15m, 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 mantém a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores, pela prestação de serviços bancários essenciais, acerca de conta corrente de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 2º c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 70, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.3);*

*2- O fornecedor não mantém a tabela dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 3º c/c art. 15, II da Resolução CMN no 3.919/10; art. 6º, III e IV, art. 70, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.4);*

*3- O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Art. 6º c/c art. 15, III da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 30 da Carta Circular Bacen n.º 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.5)*

*4- O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários II -cara pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMIN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.6)*

*5- O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços*

prioritários 111 para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 30 da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, Vili da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.7)

6- O fornecedor não mantém a tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários IV para pessoas naturais, em local e formato visíveis ao público, haja vista manter todas as tabelas dos itens 6.3 e 6.8 deste auto, em um bloco grampeado, deixado em um único nicho do painel de informações, dificultando o acesso a essas informações por seus consumidores, conforme anexo fotográfico (Artigos 2º e 3º da Resolução CMN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/13; art. 60, III e IV, art. 70, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Fral 2.181/97).(item 6.8)

7- O fornecedor mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, porém não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada. (Art. 30, § 40, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 70 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).(item 5.1)

8- 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 da Lei Estadual 14.788/03; art. 70 e art. 39, VTII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.12)

9- O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a ata e a hora exata de sua entrada na fila, uma vez que a senha só é entregue ao cliente no momento em que adentra a agência bancária. A senha não é oferecida àqueles que aguardam no exterior do estabelecimento, em razão da situação de pandemia. (Art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 60, IV, art. 70 e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).(item 1.2)

10- Foi verificado que a agência só aceita atendimento no caixa presencial para boletos e depósitos acima de R\$2.000,00 (dois mil reais), abaixo desse valor o consumidor é orientado a se dirigir aos caixas de autoatendimento ou às lotéricas. Portanto, o fornecedor recusa ou dificulta, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese da existência de atendimento alternativo ou eletrônico. (Art. 3º, caput, da Resolução CMIN nº 3.694/09 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, e art. 51, IV da Lei Federal 8.078/90; art. 12, III, IX, "a" e art. 22, IV do Decreto Federal 2.181/97).(item 3.1)

Os Agentes Fiscais Wellington Lobão Lopes (MAMP 5251-00) e Lucas de Casto Pereira (MAMP 3221-00) realizaram registros fotográficos durante a diligência, cujas imagens encontram-se acostadas às fls. 12/14).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. **Eder Silva Nogueira**, 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.15/18).

Primeiramente, aduziu o infrator, que no tocante a ausência de cartaz constando que possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor, a agência disponibiliza em suas dependências exemplar do Código do Consumidor, tratando-se de obrigação acessória a informação por meio de cartaz dizendo que a agência possui exemplar do CDC.

Alegou ainda que da ausência de informações de tabelas, que não é possível a afixação em uma Agência pequena de todos os informes visíveis já que são ao todo 42 páginas de tabela de tarifas.

Quanto a ausência de placa ou de outro meio de divulgação constando o local para a retirada da cadeira de rodas, aduz que qualquer empregado ou prestador de serviço pode, sem embaraços, dizer onde ela se encontra, sendo praticamente inútil o adesivo ou placa indicativa de onde se encontra a cadeira.

Sobre a Ausência de disponibilização de senha de atendimento, asseverou que emite a senha, e que no momento da fiscalização sequer havia fila de atendimento para a unidade, as cadeiras do interior da agência estavam inclusive vazias.

A respeito do não atendimento em caixas convencionais, alegou ser feito um trabalho de conscientização aos clientes sobre a importância e comodidade de pagamento de determinadas contas pelos canais alternativos, sendo uma escolha do cliente, haja vista não existir recusa de atendimento.

Ademais, alega ausência de razoabilidade da autuação dos agentes do Procon, que diante do período de pandemia a CAIXA é a única instituição financeira que efetua o pagamento de auxílio emergencial, benefícios sociais e correlatos, não sendo razoável que se pretenda punir a CAIXA por não lograr êxito em manter placas indicativas e divisória desnecessária em plena pandemia.

Ao final, requereu que fosse declarado insubsistente a autuação do Procon, cancelando o auto de infração.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 33/34 e 35, o fornecedor informou não possuir interesse na assinatura das referidas propostas.

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) e apresentou, no momento da defesa, a “DRE UNIDADE” com Resultado Financeiro de Junho de 2021 ou ainda, o acumulado de Janeiro a Junho de 2021 de R\$2.344.521,68 (dois milhões, trezentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e vinte e um reais e sessenta e oito centavos).

Portanto, o fornecedor não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, bem como, não se referem os valores apresentados ao exercício financeiro 2020 nos termos previstos na referida resolução.

É o necessário relatório.

Segue o julgamento administrativo das práticas infracionais descritas no Auto de Infração nº 054/2021, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

## **2. – Da fundamentação**

- **Da ausência de cartaz constando que possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor**

Sobre a autuação correspondentes aos Itens 6.11 e 6.12 do Formulário nº 12, referidas infrações ocorreram em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da disponibilização do exemplar do Código de Defesa do Consumidor e de placa, em local e formato visível ao público junto aos caixas, de informação relativa à existência desse exemplar disponível para consulta.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

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.

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;

A Lei Federal n.º 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, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes a infração cometida pelo Representado, referente ao item 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

## **II- Da ausência de informações de tabelas**

No tocante à primeira autuação relativa Tabelas de serviços (itens 6.3 , 6.4, 6.5, 6.6 , 6.7, 6.8 do Formulário nº 12), em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 054/2021, o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

Alega que não é possível a afixação em uma agência pequena todos os informes visíveis.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da manutenção, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

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.

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.

O artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei n. 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Portanto, não há que se falar em subjetividade, uma vez que a autuação ocorreu em cumprimento à determinação legal.

Resolução CMN 3919/10

Art. 15. É obrigatória a divulgação pelas instituições mencionadas no art. 1º, *em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências*, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas: I - tabela contendo os serviços cuja cobrança de tarifas é vedada, nos termos do art. 2º; II - tabela, nos termos do art. 3º, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa; III - tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º; IV - tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela instituição, devendo os cartões ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente; Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010 V - tabelas de demais serviços prestados pela instituição, inclusive pacotes de serviços; VI - esclarecimento de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição; e VII - outras informações estabelecidas pela regulamentação em vigor. Parágrafo único. Na divulgação de pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo: I - o valor individual de cada serviço incluído; II - o total de eventos admitidos por serviço incluído; e III - o preço estabelecido para o pacote. (destaque nosso)

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.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes. A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fê 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 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 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 autuante 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 000105440.2011.4 .0 2 .5 1 0 3, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere aos itens acima.

- **Da acessibilidade - Ausência de cartaz indicando disponibilidade de cadeira de rodas**

Quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não possui ou possui e 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 nº 8.078/90.

Ressalta-se que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local ela pode ser retirada.

A Lei Estadual nº 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, 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 054/2021, 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.

- **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 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, 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 impugnada viola o direito à informação.

Nesse sentido, diante da série de dispositivos normativos violados, não há embasamento no argumento alegado pelo representado, uma vez que se utilizou da pandemia do COVID-19 para escusar-se do cumprimento do dispositivo discutido.

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

- **Do não atendimento em caixas convencionais**



No momento da autuação os fiscais verificaram que a agência só aceita atendimentos no caixa presencial para boletos e depósitos acima de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), abaixo desse valor o consumidor é orientado a se dirigir aos caixas de autoatendimento ou às lotéricas.

O fornecedor recusa ou dificulta, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese da existência de atendimento alternativo ou eletrônico. (Art. 3º, caput, da resolução CMN nº 3.694/09 e art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII e art. 51, IV, da Lei Federal 8.078/90. Item 4.1 do Formulário de Fiscalização nº 12).

Relativamente à autuação, no momento da autuação, os fiscais verificaram que a agência só aceita atendimentos no caixa presencial para boletos e depósitos acima de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), abaixo desse valor o consumidor é orientado a se dirigir aos caixas de autoatendimento ou às lotéricas. O fornecedor negou os fatos a ele imputados, alegando que orientava os clientes sobre os diversos canais alternativos, ficando a critério desses a escolha do local de atendimento.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de prestar o serviço diretamente ao consumidor. Assim, em aplicação ao Código de Defesa do Consumidor, (art. 39, inc. IX), a instituição financeira ao obstaculizar o atendimento ao público nos caixas internos incorre em prática considerada abusiva, visto que o banco não pode se recusar a efetuar a prestação desses serviços, uma vez que são de sua competência.

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)

**IX** - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

Nesse caso é possível constatar o vício na qualidade do serviço, uma vez que foi considerado inapropriado ao consumidor. Ou seja, toda vez que o serviço se mostrar inadequado para os fins que razoavelmente dele se espera, não atinja sua finalidade, bem como quando não atendam as normas regulamentares de prestabilidade (art. 20, § 2º, CDC) haverá a caracterização do vício.

Não obstante, no caso concreto, há legítima expectativa na prestação do serviço. Isso porque, conforme veremos, há a obrigação de atendimento presencial, o que legitima a expectativa do consumidor em ver o serviço prestado dentro dessa circunstância. Assim, quando inobservada a exigência de atendimento, haverá frustração de sua legítima expectativa e, por conseguinte, vício na prestação do serviço.

É clara a falha na prestação de serviço, o impedimento arbitrário, desarrazoado e abusivo de acesso de cliente aos caixas físicos da instituição financeira (art. 14, CDC).

Nesta toada, vale ressaltar que a responsabilidade pelos serviços prestados (ou não) é objetiva, vez que, na relação bancária a Instituição assume o risco pela atividade.

RECURSOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE INDEVIDO EM CONTA POUPANÇA. ÔNUS DA PROVA.

## RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

### 1 - RECURSO ESPECIAL DE FRANCISCO WELLINGTON MOREIRA FROTA.

1.1. **A responsabilidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras é objetiva, assumindo o risco por sua atividade, desincumbindo-se apenas se demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou que, tendo prestado o serviço, o defeito não mais exista, o que incorreu na espécie.**

1.2. Exame do pedido de condenação ao pagamento de danos morais prejudicado, sob pena de supressão de instância.

(...)

Nessa toada, a responsabilidade civil da instituição financeira, cuja condição de prestadora de serviços lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste o dever de informação (transparência), proteção e boa-fé objetiva para com o consumidor, há de ser aferida em termos objetivos. Basta, portanto, a averiguação da existência de dano efetivo e do nexo de causalidade desse dano com a conduta do agente para se gerar o dever de indenizar o consumidor, independentemente da apuração de culpa ou dolo do fornecedor pelo vício no produto ou no serviço. (STJ, Decisão Monocrática. RECURSO ESPECIAL, REsp 1891943 CE 2020/0220352-4. Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO. Data do Julgamento: 21/02/22. DJE: 23/02/22) (grifo nosso)

Ainda nesse sentido, a Resolução CMN 4.949/2021 que estabelece princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários, de produtos e de serviços, pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, fixa que **é vedado aos bancos e demais instituições impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.**

Art. 5º É vedado às instituições referidas no art. 1º impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

§ 2º Para fins do disposto no caput, é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

Logo, é possível extrair que os bancos são obrigados a aceitar faturas destinadas para pagamento na rede bancária, sem imposição de valor mínimo para recebimento, e ainda, não pode negar ou restringir o acesso dos clientes e do público usuário aos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Outrossim, a Resolução N° 1.865 do Banco Central do Brasil, estipula no art. 1º, inciso III e IV e Parágrafo 2º, que na prestação de serviços vinculados à arrecadação e pagamentos de interesse público, ou de prestação de serviços a outras instituições financeiras, não é plausível a discriminação entre clientes e não clientes.

Art. 1º. Estabelecer que os Bancos Múltiplos com carteira comercial, os Bancos Comerciais e as Caixas Econômicas ficam autorizados a celebrar convênios para:

III - prestação de serviços a outras instituições financeiras e a empresas de atividades complementares ou subsidiárias, inclusive turismo, cartão de crédito, administração de bens, processamento de dados e armazéns

gerais;

IV - prestação de outros serviços, quando vinculados à arrecadação e pagamento de interesse público.

Parágrafo 2º. Na prestação dos serviços previstos neste artigo, **não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem ser estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades executadas pela instituição.**

Nesse sentido, os bancos não podem deixar de atender clientes e/ou público de usuários de forma presencial, mesmo quando disponíveis outros canais de atendimento. Senão vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO. RECURSO GENÉRICO. REJEITAR. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. DOLO NÃO CONFIGURADO. DEMORA NO ATENDIMENTO. TEMPO DE ESPERA NA FILA DO BANCO. RECUSA INJUSTIFICADA EM REALIZAR OPERAÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CABIMENTO. FIXAÇÃO. CARÁTER PEDAGÓGICO. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. CITAÇÃO. - **Deve a instituição financeira indenizar o consumidor, a título de dano moral, pelo sofrimento e pelos transtornos causados pela excessiva demora no atendimento em agência bancária e pela recusa injustificada em realizar operação financeira.** - A fixação do valor da indenização deve ocorrer com o prudente arbítrio, de modo que não seja inexpressiva gerando a repetição de fatos tais como os narrados nos autos, nem seja exorbitante ocasionando enriquecimento sem causa, em face do caráter pedagógico dos danos morais. - Em se tratando de responsabilidade contratual, os juros moratórios devem ser contados desde a citação (TJMG, 13a Câmara Cível. APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.20.474650-7/001. Des: Luiz Carlos Gomes da Mata. Data o Julgamento: 19/11/2020) (grifó nosso)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. **Serviço de depósito bancário. Recusa de atendimento presencial ao público. Imposição à realização da operação exclusivamente através de terminais eletrônicos. Privação irregular do fornecimento do serviço nos guichês situados em agências bancárias. Existência de vedação legal à restrição de acesso aos canais convencionais de atendimento, nos termos da regulamentação do Banco Central. Prática abusiva.** Desnecessidade de ajuste da sentença à legislação superveniente. Exame da causa de pedir à luz do sistema legal vigente ao tempo do ajuizamento da ação. Dano moral coletivo. Sua configuração, ante o malferimento do patrimônio valorativo da comunidade. Privação injustificada à utilização de serviço de disponibilidade compulsória, em prejuízo a um sem número de usuários e clientes da instituição financeira. Fixação da indenização de acordo com as peculiaridades da conduta e da lesão causada à órbita coletiva consumerista. Condenação do demandado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público. Descabimento. Artigos 17 e 18, da Lei nº 7.347/85. Aplicação do princípio da simetria. Coisa julgada ultra partes não limitada à base territorial do órgão judicante. Abrangência da res judicata atrelada à magnitude do direito transindividual tutelado. Adoção do entendimento consolidado pelo STJ em sede de recurso representativo de controvérsia. Primeiro recurso desprovido e segundo provido em parte. (TJRJ. 18a Câmara Cível. Apelação nº 0031097-30.2011.8.19.0001, Relator: Des. Carlos Eduardo Passos. Data do Julgamento: 09/05/2018) (Grifó nosso)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECUSA DE ATENDIMENTO À AUTORA NOS CAIXAS DO BANCO. **RECUSA INJUSTIFICADA. DESCASO COM O CONSUMIDOR.** DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0037872-11.2016.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: Juiz Rafael Luis Brasileiro Kanayama - Data do Julgamento. 24.11.2017)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RECUSA DA FUNCIONÁRIA EM REALIZAR A OPERAÇÃO FINANCEIRA SOLICITADA PELA AUTORA ANTE A DISPONIBILIZAÇÃO DE TAL

PROCEDIMENTO NOS CAIXAS ELETRÔNICOS. NEGATIVA VEDADA. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. ARTS. 39, IX, DO CÓDIGO CONSUMERISTA E 3º, CAPUT, DA RESOLUÇÃO N. 3.694, DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. ATENDIMENTO CONDUZIDO DE FORMA GROSSEIRA E VEXATÓRIA. OBRIGAÇÃO DE COMPENSAR CONFIGURADA. DANOS MORAIS DEVIDOS. FIXAÇÃO DO QUANTUM. OBSERVÂNCIA DO BINÔMIO RAZOABILIDADE/PROPORCIONALIDADE. INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. I - Afigura-se prática abusiva a recusa da funcionária do banco requerido na prestação do serviço almejado pela Autora, sob a alegação de que os caixas eletrônicos estão aptos a realizar o procedimento requisitado, diante dos dispositivos constantes dos arts. 39 , IX , do Código de Defesa do Consumidor, e 3º, e caput, da Resolução n. 3.694, do Banco Central do Brasil. Se o consumidor opta por fazer uso de atendimento pessoal em agência bancária, em regular horário de funcionamento, com o escopo de depositar numerário em conta bancária, em vez de utilizar-se de caixa eletrônico, não pode o funcionário do estabelecimento bancário ("caixa"), negar-se em atender o cliente, sobretudo de maneira rude e humilhante, segundo se depreende das provas carreadas aos autos. Dessa forma, respondendo a instituição financeira pelos atos de seus funcionários ou prepostos no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele (arts. 932 , III , e 933 , do CC/02 ) e, tratando-se de responsabilidade civil de natureza objetiva, que prescinde de culpa ou dolo (art. 14 do CDC ), configurada está a obrigação de compensar pecuniariamente os prejuízos imateriais sofridos pela Requerente. II - Considerando a natureza compensatória do montante pecuniário em sede de danos morais, a importância estabelecida em decisão judicial há de estar em sintonia com o ilícito praticado, a extensão do dano sofrido pela vítima com todos os seus consectários, a capacidade financeira do ofendido e do ofensor, servindo como medida punitiva, pedagógica e inibidor(TJSC, 6a Câmara. Apelação nº 2012.077140-5. Relator: Des. Joel Figueira Júnior. Data do Julgamento: 18/02/2014)

Insta salientar que a proibição só não se aplica aos serviços de cobrança prestados por terceiros quando não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou se o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição. Mas de qualquer maneira o consumidor deve ser informado na agência, antes de pegar a fila do caixa, posto que, se não houver esse aviso, o banco está infringindo o Código de Defesa do Consumidor, no que tange a informação clara e precisa (art. 5º, parágrafo 3º da Resolução CMN 4.949/2021).

Apesar das alegações de negativas de atendimento aos guichês em decorrência da pandemia do COVID-19, é possível retirar que, a despeito de recomendações como as do Banco do Brasil que estipulava que os clientes de produtos e serviços bancários utilizassem, sempre que possível, os canais digitais, ainda assim, mantiveram a posição de que aqueles que possuem dificuldades deveriam recorrer às agências, devendo o banco garantir a prestação de serviços essenciais.

O BC recomenda que os clientes de produtos e serviços bancários utilizem sempre que possível os canais digitais, como internet banking e aplicativos para celular. Somente se necessário, deve-se recorrer aos caixas eletrônicos. Somente aquelas pessoas que não têm acesso a canais eletrônicos ou têm dificuldade em acessá-los devem recorrer às agências bancárias para realizar transações essenciais, como saques em dinheiro, pagamento de contas ou transferências de recursos. Esses casos serão avaliados pelas instituições financeiras. O BC, em conjunto com as instituições financeiras, está trabalhando em planos de contingência para facilitar que todos os serviços essenciais sejam prestados. Os bancos e demais instituições deverão informar os clientes quanto aos novos horários de funcionamento das suas agências, bem como outras medidas emergenciais destinadas a evitar aglomerações de pessoas."

Ato contínuo para mitigar os efeitos de possíveis aglomerações, o BC, por meio da circular 3.991/20, autorizou a flexibilização de atendimento presencial em bancos devido ao Coronavírus, onde, segundo a norma, por se tratar de prestação de serviço essencial à população, deve ser assegurada, podendo, neste caso, a própria agência bancária ajustar o atendimento ao público as suas dependências.

Assim, as alegações do fornecedor de que as limitações foram derivadas da pandemia causada pelo COVID-19, não devem prosperar, haja vista tratar de serviço essencial, o qual não se deve negar o atendimento.

Não obstante, conquanto a negação do fornecedor aos fatos a ele imputados, alegando que orientava os clientes sobre os diversos canais alternativos, não há controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes. A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, 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 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 arbitra 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)

Logo, não há argumentos capazes de elidir a fé pública do agente fiscal, a quem compete averiguar se ficou caracterizada a infração, pois 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.

Logo, julgo subsistente a infração referente ao item 3.1 do formulário de fiscalização.

- **Da solicitação do demonstrativo de resultado do último exercício financeiro**

Quando da lavratura do Auto de Infração, o Representado foi notificado a enviar ao PROCON-MG, dentre outros documentos, a demonstração do resultado do último exercício financeiro (DRE).

Veja-se que o pedido de apresentação do demonstrativo está amparado no art. 24 da Resolução PGJ 14/2019, a seguir transcrito:

Art. 24. A condição econômica do fornecedor será aferida pela média de sua receita bruta, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

...§2º A receita bruta deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE) ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

Além disso, a apresentação do demonstrativo de resultado financeiro é uma oportunidade conferida ao fornecedor, de demonstrar sua real situação econômica para aplicação do princípio da proporcionalidade na fixação da multa.

Insta salientar que a ausência de apresentação do DRE pelo Representado não será fator impeditivo a sua condenação, haja vista o dever da autoridade julgadora de prestar a devida resposta administrativa às infrações verificadas.

Assim, seja em caso de não apresentação do DRE, seja em caso de verificação/indícios de inconsistência dos dados contábeis apresentados, possibilita-se que a multa seja arbitrada ou estimada conforme critérios pela Autoridade Administrativa, nos termos do dispositivo supracitado.

Sobre a fixação da multa, os critérios estabelecidos na Resolução PGJ 14/2019 para realização da sua dosimetria foram estabelecidos observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Diante de todo o exposto, julgo subsistente a autuação constante do Auto de Infração de fls. 054/2021.

- **Da ausência da razoabilidade da autuação**

Da análise do auto de infração de fls. 02/10, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo que qualquer nulidade.

Verifica-se que os dispositivos legais violados constam devidamente indicados nos itens “6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 5.1, 6.12, 1.2. 3.1”, respectivamente às fls.08/09.

Ainda que não estivessem, é pacífico o entendimento de que o autuado se defende do registro fático constante do Auto de Infração, e não da capitulação, que apenas se tornará definitiva quando da decisão proferida pela Autoridade Administrativa. Nesse sentido, leia-se o trecho de ementa a seguir transcrito:

A propósito, auto de infração deve conter tão somente o local, a data e a hora da lavratura; o nome, o endereço e a qualificação do autuado; a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração; o dispositivo legal infringido; a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias; a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula; a designação do órgão julgador e o respectivo endereço; e a assinatura do autuado (artigo 35, I, do Decreto Federal n.º 2.181/97). Cabe registrar ainda que a capitulação delitiva trazida no auto infracional constitui mero indicativo, apontamento de natureza precária, sendo certo que o autuado se defende do REGISTRO FÁTICO ali constante, e não da capitulação (a qual é fixada de forma definitiva pela competente autoridade administrativa-julgadora, e não pelo agente fiscal). (Junta Recursal do Procon-MG, Recurso n.º 9.758/2014, Processo Administrativo n.º 0223.13.000326-0 /0 0 1, julgado em 18 de novembro de 2014; destacou-se).

Ademais, o Decreto Federal n.º 2.181/97 não exige que seja informada, no auto de infração, qual a penalidade será aplicada, tampouco se a hipótese se enquadra como reincidência, tendo em vista caber à autoridade julgadora à época da prolação da decisão administrativa verificar a capitulação adequada assim como as atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso.

Desta feita, não prospera a alegada nulidade do auto de infração.

### **3- Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas, 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.

As Receitas da Intermediação Financeiras informadas pelo Representado à fl. 19, R\$2.344.521,68 (dois milhões, trezentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e vinte e um reais e sessenta e oito centavos), além de não corresponderem ao DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração, revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, 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 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.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap\\_Demonstracoes\\_Contabeis\\_2020.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap_Demonstracoes_Contabeis_2020.pdf) O valor consolidado das "Receitas da Intermediação Financeira", referente a 2020, está informado na fl. 03., o Resultado Operacional no ano de 2020 da Caixa 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 da Caixa Econômica Federal em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site [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) no valor de R\$ 83.106.104.000 (oitenta e três bilhões e cento e seis milhões e cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possui 3.372 (três mil e trezentas e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$24.645.938,31 (vinte e quatro milhões e seiscentos e quarenta e cinco mil e novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos), por agência (veja no link [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)).

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 milhões e seiscentos e quarenta e cinco mil e novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.”

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 mil 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.**

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\$ 33.307,42 (trinta e três mil, trezentos e sete reais e quarenta e dois centavos).**

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, 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 sido praticada no decorrer de calamidade, tendo ocorrido a infração durante a pandemia do COVID-**

**19, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de R\$ 49.961,14 (quarenta e nove mil, novecentos e sessenta e um reais e quatorze centavos).**

Considerando que o infrator efetivamente praticou 10 (dez) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, I e III, 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), resultando em **R\$ 83.268,56 (oitenta e três mil, duzentos e sessenta e oito reais e cinquenta e seis centavos).**

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 83.268,56 (oitenta e três mil, duzentos e sessenta e oito reais e cinquenta e seis centavos) 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\$ 74.016,50 (setenta e quatro mil e dezesseis reais e cinquenta 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.

Conquista/MG, 18 de maio de 2022

**Wagner Cotrim Volpe Silva  
Promotor de Justiça**



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER COTRIM VOLPE SILVA, PROMOTOR PRIMEIRA ENTRANCIA**, em 27/05/2022, às 14:12, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **2987077** e o código CRC **EDB5B987**.



PRACA CORONEL TANCREDO FRANCA, 100 - - Bairro CENTRO - Conquista/ MG  
CEP 38195000 - [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)

MULTA- BASE		R\$ 66.614,85
Atenuante: 1/2	0,5000	R\$ 33.307,43
Total Parcial (MB - AT)		R\$ 33.307,43
Agravante 1/2	0,5000	R\$ 16.653,71
Total Parcial (MB - AT) + AG		R\$ 49.961,14
Concurso: 2/3	0,6667	R\$ 33.307,43
Total da Multa: [(MB-AT)+AG]+Concurso		R\$ 83.268,56