

Processo Administrativo nº 0024.21.002382-6

Representado: Caixa Econômica Federal - Agência nº 1022



DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 1022 da Caixa Econômica Federal, situada na Rua Padre Pedro Pinto n.º 1580, bairro Venda Nova, CEP 31.615-310, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/1022-92, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 02 de fevereiro de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O Fornecedor não atendeu no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila. No caso em tela à senha foi emitida 10:50 e o atendimento efetivo simulado pelo agente fiscal ocorreu às 11:06. Senha anexada. (item 1.1) (art. 1º da Lei Estadual 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 possui cadeira de rodas, mas não indica através de placa, o local onde a mesma possa ser retirada. (item 5.1) (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)

Houve registro fotográfico pelos fiscais da parte externa da agência, arrolada à fl. 15, a senha de atendimento juntamente de xerox, foram anexadas às fls. 16/17.

A Agência nº 1022 da Caixa Econômica Federal foi notificada através do Gerente no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Assim, o Banco apresentou defesa às fls. 19/20.

O Banco em sua defesa, alegou que qualquer punição inferida à Caixa Econômica Federal pelo atraso de 16 (dezesesseis) minutos, em razão dos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, seria desarrazoada.

Quanto a ausência de placa indicando onde a cadeira de rodas possa ser retirada, o Fornecedor alegou a respeito do disposto na referida norma que *"...deve ser indicado o local de sua retirada e não que deva existir placa ou escrito para tal fim. Ora qualquer empregado da agência pode indicar o local da retirada da cadeira."*

Ademais, ressaltou, que já houve a regularização da agência autuada, e anexou em sua defesa (fl. 28) foto do informativo indicando a existência de cadeira de rodas, e verbalizou que não haveria razão para se multar a empresa.

Por fim, pugnou pelo cancelamento do feito.

O Banco Representado foi 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. 64/66. Além disso, lhe foi oportunizada prazo próprio para a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 63).

Embora devidamente notificado o Fornecedor quedou-se inerte.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 51.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

Como se pode verificar, a autuações referentes aos itens 1.1 e 5.1 do Auto de Fiscalização nº 51.21, ocorreram por descumprimento do tempo legal para atendimento, e o direito à informação, face à ausência de informativo sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

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

A informação não teria qualquer 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.

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. (BONAVIDES, Paulo, 2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

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.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais)

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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

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.

Embora o Fornecedor tenha feito alegações no sentido de que a ausência não causa prejuízo ao público, a matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (*full disclosure*), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

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;

Por seu turno, 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 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.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.



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 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012)
(destacou-se)

Não resta dúvidas que na data da autuação realizada pelos fiscais do PROCON, o Fornecedor não disponibilizava aos consumidores placa indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, visto que a própria agência confessou a ausência do referido informativo.

Além do mais, a constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

A adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo, serão consideradas nas circunstâncias atenuantes da multa em sua majoração.

Isso posto, **julgo SUBSISTENTE a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.**

Quanto o tempo legal para atendimento, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos, motivo pelo qual foi autuado por descumprir determinação prevista na Lei Estadual n.º 14.235/2002.

Quanto o tempo legal para atendimento, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos, motivo pelo qual foi autuado por descumprir determinação prevista na Lei Estadual n.º 14.235/2002.

Aduziu o fornecedor que o *“tempo de espera foi de 15 minutos e 16 segundos”*. Todavia, a senha anexada às fls. 16/17 indica que sua emissão ocorrera às 10 (dez) horas 50 (cinquenta) minutos e 30 segundos, tendo o atendimento se iniciado às 11 (onze) horas e 06 (seis) minutos, o que resultou em um tempo de espera de 15 minutos e 30 segundos.

Desta feita, diferente do alegado pelo Representado, o tempo de espera foi excedido em 30 segundos e não em 16 segundos.

Ressalte-se que 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.

Nesse sentido, 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 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, 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)” *(grifou-se)*

Não obstante a constitucionalidade da norma, sua leitura e interpretação deve ser realizada com atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que permeia o Direito Administrativo objetivando coibir excessos, e simultaneamente proteger as relações de consumo.

Nesse sentido, a Suprema Corte concluiu o entendimento de que a norma sob o pretexto de proteger as relações de consumo, deverá atender o princípio da proporcionalidade em suas três dimensões, sendo estas a adequação, a necessidade e a proporcionalidade.

Ementa: Direito Constitucional. Ação Direta de Inconstitucionalidade. Lei estadual. Obrigatoriedade de prestação do serviço de empacotamento em supermercados. 1. Em relação ao conhecimento da ação direta, decorrente de conversão de reclamação, são perfeitamente compreensíveis a controvérsia e a pretensão da requerente, relacionadas à invalidade da Lei estadual nº 2.130/1993 frente à Constituição. Além disso, não houve prejuízo ao contraditório, mesmo porque a requerente anexou à sua petição cópia da inicial da ADI 669, ajuizada contra lei anterior praticamente idêntica, que contém toda a argumentação necessária para o julgamento do mérito. 2. Acerca do vício formal, toda e qualquer obrigação imposta a agentes privados acabará produzindo, direta ou indiretamente, impactos sobre a atividade empresarial ou de ordem trabalhista. Sendo assim, não se vislumbra usurpação da competência legislativa privativa da União, prevista no art. 22, I, da Constituição. Também não parece ser o caso de evidente invasão da competência dos Municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, tal como disposto no art. 30, I, da CF/88, de que é exemplo a competência para disciplinar o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais (Súmula Vinculante 38). 3. Por outro lado, a Lei nº 2.130/1993, do Estado do Rio de Janeiro, padece de vício material. Isso porque a restrição ao princípio da livre iniciativa, protegido pelo



art. 170, caput, da Constituição, a **pretexto de proteger os consumidores, não atende ao princípio da proporcionalidade, nas suas três dimensões: (i) adequação; (ii) necessidade; e (iii) proporcionalidade em sentido estrito.** 4. A providência imposta pela lei estadual é inadequada porque a simples presença de um empacotador em supermercados **não é uma medida que aumente a proteção dos direitos do consumidor,** mas sim uma mera conveniência em benefício dos eventuais clientes. Trata-se também de medida desnecessária, pois a obrigação de contratar um empregado ou um fornecedor de mão-de-obra exclusivamente com essa finalidade poderia ser facilmente substituída por um processo mecânico. Por fim, as sanções impostas revelam a desproporcionalidade em sentido estrito, eis que capazes de verdadeiramente falir um supermercado de pequeno ou médio porte. 5. Procedência da ação, para declarar a inconstitucionalidade da Lei nº 2.130/1993, do Estado do Rio de Janeiro, confirmando-se a liminar deferida pelo Min. Sepúlveda Pertence. (ADI 907, Relator(a): ALEXANDRE DE MORAES, Relator(a) p/ Acórdão: ROBERTO BARROSO, Tribunal Pleno, julgado em 01/08/2017, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-266 DIVULG 23-11-2017 PUBLIC 24-11-2017)
(grifou-se)

Sobre a proporcionalidade em sentido estrito, releva ressaltar a lição de Humberto Ávila, *in* *verbis*:

Se a proporcionalidade em sentido estrito for compreendida como amplo dever de ponderação de bens, princípios e valores, em que a promoção de um não pode implicar a aniquilação de outro, a proibição de excesso será incluída no exame da proporcionalidade. Se a proporcionalidade em sentido estrito compreender a ponderação dos vários interesses pessoais dos titulares dos direitos fundamentais restringidos, a razoabilidade como equidade será incluída no exame da proporcionalidade. Isso significa que um mesmo problema teórico pode ser analisado sob diferentes enfoques e com diversas finalidades, todas com igual dignidade teórica. Não se pode, portanto, afirmar que esse ou aquele modo de explicar a proporcionalidade seja correto, e outros equivocados. (ÁVILA, Humberto. Teoria dos Princípios – da definição à aplicação dos princípios jurídicos. 4ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005. p. 97.)

Desta feita, considerando o exíguo prazo excedido, seria desarrazoado dizer que 30 segundos poderiam ter causado algum prejuízo à vida pessoal e patrimonial do consumidor.

Ademais, no momento da fiscalização foi retirada uma única senha para averiguação do tempo de espera, pelo que não é possível afirmar que o atraso de poucos segundos, em apenas um dos atendimentos, pudesse ter repercutido no tempo de espera das demais pessoas que aguardavam na fila.

Ressalte-se que a interpretação dada ao presente caso, em que o tempo tenha se excedido dentro da casa dos 15 minutos, não valerá para outras situações. Assim atingida a casa dos 16 minutos de espera, impor-se-á a aplicação do princípio da legalidade, vez não caber a autoridade julgadora abrir ressalvas não previstas em lei. Ademais, em determinadas

situações em que o tempo de espera se estender por mais de 20, 30, 40 minutos, e assim por diante, conclui-se que o atraso repercutirá no atendimento das demais pessoas que se encontravam na fila de espera, aumentando a exposição e física e patrimonial das mesmas pela dilação da exposição do ambiente bancário.

Feitas estas considerações, a fim de não despertar celeuma ao caso, considerar-se-á que o Representado ficou ainda dentro da casa dos 15 minutos

Logo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, **julgo pela INSUBSISTÊNCIA da infração correspondente ao Item 1.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.**

4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do 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, art. 3º, § 4º, da Lei Estadual nº 11.666/94.

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

As previsões legais traçadas na Lei nº 8.078/90 são de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

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

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 16.481/2018, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97.

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

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



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

Logo, tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se ao julgamento do presente caso.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (direito a informação), pelo que aplico fator de pontuação 1.

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

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, 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 14/19.

Sendo assim, diante da ausência de apresentação do Demonstrativo do Resultado do Exercício/2020, requisitado ao Banco Representado por duas vezes, arbitro sua receita bruta com base no Demonstrativo do Resultado do Exercício oficial, divulgado na internet, **cujo fator equivalente ao Resultado Bruto corresponde às "Receitas da Intermediação Financeira", no valor de R\$ 83.106.104.000,00** (oitenta e três bilhões cento e seis milhões cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2020, 3.372 (três mil trezentos e setenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 24.645.938,31 (vinte e quatro milhões seiscentos e quarenta e cinco mil novecentos e trinta e oito reais e trinta e um centavos).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a Caixa Econômica Federal está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site www.caixa.gov.br, que a Caixa Econômica Federal atingiu em 2020 um lucro líquido de R\$ 13,2 bilhões (<https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/25526/caixa-atinge-lucro-liquido-de-r-132-bilhoes-em-2020-e-r-57-bilhoes-no-4t20>)

Consta ainda que o Resultado Operacional da Caixa Econômica Federal, no ano de 2020, atingiu a quantia de R\$ 8,7 bilhões (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/BrGaap-Demonstracoes-Contabeis-2020.pdf>). Este valor se refere ao quanto a

instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedora que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como **Grande Porte** na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 2.053.828,19 (dois milhões cinquenta e três mil oitocentos vinte e oito reais e dezenove centavos), que será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$ 25.538,28 (vinte e cinco mil quinhentos e trinta e oito reais e vinte e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 21.281,90 (vinte e um mil duzentos e oitenta e um reais e noventa centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove centavos), eis que a prática infrativa: causa danos coletivo; ocorreu em detrimento de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 24.828,89 (vinte e quatro mil oitocentos e vinte e oito reais e oitenta e nove centavos).

ISTO POSTO, **determino:**

1) A intimação do Representado no endereço físico indicado à fl. 2 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de R\$ 22.346,00 (vinte e dois mil trezentos e quarenta e seis reais), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução do percentual de 10% somente será válido se




efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo do vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 14/2019, acompanhado do DRE/2020 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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, 18 de novembro de 2022.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Novembro de 2022

Infrator	Caixa Econômica Federal		
Processo	0024.21.002382-6		
Motivo	Auto de Infração 51.21		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 24.645.938,31
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.053.828,19
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	20	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	40	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 25.538,28
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 12.769,14
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 38.307,42
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2022			247,57%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2022			3,6985
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 739,70
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.095.435,61
Multa base			R\$ 25.538,28
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 21.281,90
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 24.828,89
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ n°14/19)			R\$ 22.346,00

