

Processo Administrativo: MPMG – 0182.21.000068-9

Reclamado: COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS – SICOOB CREDICITRUS –

Agência Conquista

Auto de Verificação nº 056/2021

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência em Conquista da **COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS – SICOOB**, situada na Praça Coronel Tancredo França, nº 47, Centro, Conquista/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 54.037.916/0081-20, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/10/2021, às 12h40m, 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 dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público. (Art. 2, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 59, VI, art. 72 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto Federal 2.181/97). (item 4.1);

2- O fornecedor não mantém, em suas dependências, cartazes afixados informando sobre a proibição do uso de telefone móvel nas unidades de atendimento (agências, postos de serviço e quiosques dos caixas eletrônicos). (Art. 3-C da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 62, VI, art. 72 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 4.3);

3- O fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada? (Art. 32, § 42, da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6, IV, art. 72 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)

4- O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais (Art. 22 c/c art. 15, I da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 6, III e IV, art. 72, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.3.1)

5- O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, uma vez que exhibe apenas os serviços da conta poupança, em desconformidade com os termos da Tabela 1, anexa à Resolução CMN nº 3.919/10. (Art. 32 c/c art. 15, II da Resolução CMN nº 3.919/10; art. 62, III e IV, art. 79, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.4.1)

6- O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários 1 para pessoas naturais, nos termos da Tabela II, anexa à Resolução CMN nº 3.919/10, uma vez que as informações estão em desacordo com a regulamentação, pois não exhibe a totalidade dos produtos e serviços oferecidos, bem como o valor total dos serviços considerando a sua utilização individual. (Art. 62 c/c art. 15, III da

Resolução CMN n2 3.919/10; art. 39 da Carta Circular Bacen n.2 3.594/13; art. 62, III e IV, art. 79, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n9 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.5.1)

7- O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros? (Art. 22 da Resolução CMN n9 3.694/09; Art. 59, III e IV, art. 79, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal n2 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.1)

8- O fornecedor não possui afixado em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre a existência de Ouvidoria da própria instituição, bem como acerca de sua finalidade e forma de utilização. (Art.82, II, "a" da Resolução CMN n9 4.433/15; art. 59, III e IV, art. 72, art. 31 e art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.2)

9 - O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários II para pessoas naturais, nos termos da Tabela 1, anexa à Resolução CMN n2 4.196/13. (Artigos 22 e 39 da Resolução CMN n9 4.196/13; art. 32 da Carta Circular Bacen n2 3.594/13; art. 62, III e IV, art. 72, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n2 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.6.1)

10 - O fornecedor não divulga, em local e formato visíveis ao público, o número de telefone para acesso gratuito à Ouvidoria da instituição financeira. (Art.89, II, "a" da Resolução CMN n2 4.433/15; art. 6, III e IV, art. 72, art. 31 e art.39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97).(item 6.2.1)

11 - O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários III para pessoas naturais, nos termos da Tabela II, anexa à Resolução CMN n2 4.196/13, uma vez que as informações estão em desacordo com a regulamentação, pois não exibe a totalidade dos produtos e serviços oferecidos, bem como o valor total dos serviços considerando a sua utilização individual. (Artigos 22 e 32 da Resolução CMN n9 4.196/13; art. 39 da Carta Circular Bacen n9 3.594/13; art. 6, III e IV, art. 79, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n2 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.7.1)

12 - O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado dos serviços prioritários IV para pessoas naturais, nos termos da Tabela III, anexa à Resolução CMN n9 4.196/13. (Artigos 22 e 39 da Resolução CMN n2 4.196/13; art. 39 da Carta Circular Bacen n2 3.594/13; art. 62, III e IV, art. 79, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal n9 8.078/90; e art. 12, IX, "a" e art. 13, 1, ambos do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.8.1)

13 - 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 n2 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta". (Art. 22 da Lei Estadual 14.788/03; art. 79 e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97). (item 6.12)

Os Agentes Fiscais Wellington Lobão Lopes (MAMP 5251-00) e Lucas de Casto Pereira (MAMP 3221-00) durante a diligência fizeram as seguintes observações:

"Trata-se de agência do sistema de cooperativas, contudo verifica-se que possui toda estrutura de agência bancária com o fornecimento de produtos e serviços inerentes à atividade bancária e de instituição financeira, inclusive fazendo-se integrar o sistema nacional de compensação bancária, ofertando pacotes de serviços bancários, com realização de cobrança e emissão de boletos e cheques para pagamento e depósito em todas as agências bancárias nacionais."(fls 10)

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. **Vanessa Pessoa Gonzaga Juliana**, identificada como Gerente Operacional, 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.14/22).

Preliminarmente, em sua defesa o infrator alegou a incompetência do Município e do Estado para legislar sobre funcionamento das instituições financeiras.

Nesse sentido, asseverou caber exclusivamente à União a competência legislativa para prática de ato que venha regular o funcionamento das instituições financeiras, públicas ou privadas.

Quanto à disponibilização de cabines individuais nos caixas de atendimento público, alegou que a agência respeita as medidas sanitárias da pandemia e por isso requer anulação da autuação.

No tocante a ausência de cartaz alertando sobre a proibição de uso de telefone celular nas dependências da agência bancária, alegou ser apenas um posto de atendimento e não uma agência bancária, e requereu prazo de 180 dias para sanar a irregularidade.

Sobre a ausência de placa ou de outro meio de divulgação constando o local para a retirada da cadeira de rodas, aduz que a cadeira permanece em local visível, restando cumprindo o item da autuação.

Alegou ainda que da ausência de informações de tabelas, que as mesmas estão afixadas na agência.

Pertinente à ausência de informação sobre a finalidade e forma de utilização da Ouvidoria, afirmou que a agência possui cartazes afixados em local público com o telefone da Ouvidoria.

Aduz que possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor visível para acesso aos cooperados.

Ademais, alega ausência de razoabilidade da autuação dos agentes do Procon, requerendo ao final a anulação do auto de infração pois o ato fere os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

Por fim, aduz que na hipótese de considerar a validade da autuação, que seja excluída/anulada a autuação dos itens 4.1, 5.1, 6.3.1, 6.1, 6.2, 6.12 pois todos foram devidamente atendidos pela cooperativa de crédito, e quanto aos itens 4.3, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.2.1, 6.7.1, 6.8.1, que seja concedido o prazo de 180 dias para a regularizar as determinações.

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. 29/30 e 31, 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), o que não o fez. Portanto, o fornecedor não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

É o necessário relatório.

2. – Da fundamentação

Considerando as alegações apresentadas pelo infrator, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/19 e demais normas aplicáveis.

- **Das cabines individuais nos caixas de atendimento ao público**

Quanto à autuação relativa ao item 4.1, o Superior Tribunal de Justiça 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:

ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS - EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE . 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido. (STJ - RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (Destacou-se).

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

A propósito, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal), bem como de divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/auto-atendimento).

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Sobre a alegação do Representado de que os caixas seriam separados por divisórias, as imagens registradas durante a fiscalização e acostas às fls. 15 atestam a ausência de qualquer blindagem visual entre os guichês de atendimento. Sendo assim, a suposta padronização adotada pela agência não confere a proteção que a Lei Estadual nº 12.971/98 visa garantir aos consumidores.

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao item 4.1 do formulário de fiscalização.

- **Proibição do uso de telefone móvel (item 4.3)**

A fiscalização do Procon-MG não encontrou, na diligência realizada, a referida placa. 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 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)

Por fim, as alegações do fornecedor de que seja concedido prazo de 180 dias para sanar as irregularidades.

No entanto, sanar as irregularidades após a fiscalização, não afastam o cometimento da infração constatada *in loco* no momento da autuação.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item citado.

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

Quanto à autuação relativa ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não 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 os fiscais do Procon constataram que não mantinha cadeira de rodas na agência.

E sua defesa o autuado anexa imagens da cadeira de rodas, no entanto, o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde 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 ausência de informações – afixação – visibilidade**

1. Das Tabelas de Serviços

No tocante à primeira autuação relativa Tabelas de serviços (itens 6.3.1 , 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1 , 6.7.1, 6.8.1 do

Formulário nº 12), em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 056/2021, o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela de serviços.

Alega em sua defesa que todas as tabelas foram afixadas, anexa fotos de imagens inelegíveis requerendo ao final anulação dos itens 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.6.1, 6.7.1, 6.8.1 da autuação.

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 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. Resta claro, que ficou caracterizada a infração e 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, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere aos itens acima.

2. Das situações que impliquem em recusa à realização de pagamentos

No tocante à autuação situações que impliquem em recusa à realização de pagamentos (itens 6.1 do Formulário nº 12), alega em sua defesa que a informação foi afixada, anexa fotos de imagens ilegíveis requerendo anulação do item 6.1 da autuação.

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.

A verdade dos fatos é que, o fornecedor não coloca à disposição dos consumidores, em suas dependências, em local visível e em **formato legível**, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item 6.1.

3. Da Ouvidoria (itens 6.2 e 6.2.1 do Formulário nº 12)

No Auto de Fiscalização nº 056/2021 constatou-se que o fornecedor não afixa em suas dependências, em local e formato visíveis ao público, informações sobre a existência de Ouvidoria da instituição, bem como sua finalidade e forma de utilização.

Alega o fornecedor em sua defesa, que equivocadamente os fiscais optaram por negar a existência das informações afixadas com local e telefone da ouvidoria.

No entanto, a fiscalização do Procon-MG não encontrou, na diligência realizada, a referida informação afixada de maneira visível e pública.

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)

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

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

Em defesa alega o fornecedor, que o exemplar de Código de Defesa do Consumidor estava visível para seus cooperados.

Ocorre que a autuação do item 6.12 ocorreu pelo fato de não manter 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”*.

Sobre a autuação correspondente ao item 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 nº 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 nº 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 subsistente a infração cometida pelo Representado, referente ao item 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

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

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), o que não o fez. Portanto, o fornecedor não apresentou documentação hábil para aferimento da condição econômica, nos termos previstos na referida resolução.

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. 056/2021.

- **Da ausência da razoabilidade da autuação**

Da análise do auto de infração de fls. 02/11, 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 “4.1, 4.3, 5.1, 6.3.1, 6.4.1, 6.5.1, 6.1, 6.2, 6.6.1, 6.2.1, 6.7.1, 6.8.1, 6.12”, respectivamente às fls. 09/10.

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 estimativa, 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.

Em virtude da ausência de informação acerca dos valores das Receitas de intermediação Financeira arbitrar a condição econômica do infrator, para fins de cálculo da multa administrativa, considerando os valores do Relatório da Administração de 2020, disponível no site [\[1\]](#).

Nesse sentido, tem-se que a Receita da Intermediação Financeira de 2020 foi de R\$612.756.000,00 (seiscentos e doze milhões, setecentos e cinquenta e seis mil reais). O mesmo relatório afirma que atualmente a Credicítus possui 110 (cento e dez) pontos de atendimento. Desta forma, a média da Receita de cada agência é de **R\$5.570.509,09** (cinco milhões, quinhentos e setenta mil, quinhentos e nove reais e nove centavos) que poderá ser usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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

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\$ 14.926,27 (quatorze mil, novecentos e vinte e seis reais e vinte e sete 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\$ 7.463,13 (sete mil, quatrocentos e sessenta e três reais e treze 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\$ 11.194,70 (onze mil, cento e noventa e quatro reais e setenta centavos).

Considerando que o infrator efetivamente praticou 13 (treze) 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\$ 18.657,84 (dezoito mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 18.657,84 (dezoito mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e oitenta e quatro 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\$ 16.792,05 (dezesesseis mil, quinhentos e oitenta e quatro reais e setenta e quatro 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

[1]<https://sicoobcredicitrus.com.br/wp-content/uploads/2021/03/Relatorio-de-Sustentabilidade-Credicitrus-2021.pdf>



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER COTRIM VOLPE SILVA**,
PROMOTOR PRIMEIRA ENTRANCIA, em 27/05/2022, às 14:07, 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 **2987069** e o
código CRC **4199AE63**.

Processo SEI: 19.16.1524.0058538/2022-12 / Documento SEI:
2987069

Gerado por: PGJMG/COQPJ/COQPJ-UNPJ

PRACA CORONEL TANCREDO FRANCA, 100 - - Bairro CENTRO - Conquista/ MG
CEP 38195000 - www.mpmg.mp.br

MULTA- BASE		R\$ 14.926,27
Atenuante: 1/2	0,5000	R\$ 7.463,14
Total Parcial (MB - AT)		R\$ 7.463,14
Agravante 1/2	0,5000	R\$ 3.731,57
Total Parcial (MB - AT) + AG		R\$ 11.194,70
Concurso: 2/3	0,6667	R\$ 7.463,14
Total da Multa: [(MB-AT)+AG]+Concurso		R\$ 18.657,84