



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo nº 0024.20.007017-5**  
**Reclamado: Caixa Econômica Federal – Agência nº 2255**  
**Auto de Infração nº 262.20**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – RELATÓRIO**

A Agência nº 2255 da Caixa Econômica Federal, inscrita no CNPJ sob o número 00.360.305/2255-30, localizada na Avenida Getúlio Vargas, nº 470, Bairro Funcionários, CEP 30112-020, Belo Horizonte-MG (e-mail: ag2255@caixa.gov.br) foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 22/04/2020, às 11:00 horas, com intuito de se verificar as medidas preventivas e de contenção do contágio pelo Coronavírus (Covid-19) durante a prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas falhas no tocante ao resguardo da saúde e segurança do consumidor que buscava a prestação de serviços bancários, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1 – O fornecedor não informa, de maneira adequada e ostensiva, o risco de contaminação (art. 6º, I, art. 8, caput e §2º, art. 39, VIII da Lei nº 8.078/90 c/c inciso IV do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20 – Item 6 do Formulário de Fiscalização);

A título de observação, os Agentes Fiscais acrescentaram ao auto de infração as seguintes informações: 1) sobre a diminuição do quadro de funcionários, registraram que 30% do efetivo da agência encontrava-se em atendimento e 70% em *home office*; 2) sobre o horário de atendimento ao público, descreveram que tal ocorre das 10:00 às 14:00 horas; 3) que a agência não reserva horário específico para atendimento prioritário ao grupo de risco.

No campo “Demais Observações”, consignaram:

*“O fornecedor disponibiliza marcação de 1,5m de distanciamento entre as pessoas, sendo que no momento da fiscalização havia 02 funcionários organizando a fila e prestando informações. A marcação é disponibilizada tanto no interior como na parte externa do estabelecimento. A fila de consumidores não ultrapassavam a existência dos marcadores”*

Constam anexadas às fls. 07/10, imagens fotográficas registradas pelos Fiscais do Procon-MG, no momento da diligência.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Autuada foi notificada no próprio auto de fiscalização através do Sr. Luis Fernando Martins Lanna, 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 2019.

Após, vieram aos autos resposta da Representada às autuações (fl. 15 e docs. fls. 16/22).

Aduziu preliminarmente cerceamento de defesa, sob a alegação de que o Auto de Infração não trouxe a clara indicação dos dispositivos legais afrontados, imprescindíveis ao exercício do contraditório, conforme o artigo 35, I, "d" do Decreto 2.181/97.

Afirmou a existência de vários Comitês Extraordinários dos mais variados órgãos e esferas governamentais sobre questões relativas à COVID-19, que, todavia, o auto de infração não indicara a qual comitê se referia o descumprimento, nem tampouco os itens ou partes da Deliberação que teriam sido descumpridos.

Nesse sentido, consignou que a ausência de indicação precisa da norma inviabilizaria a confrontação entre fato e norma, o que impede a adequada formulação da defesa, fulminando de nulidade o auto de infração.

No tocante ao mérito, alegou não ter cometido violações aos artigos 6º, I, 8º, caput e 39, VIII da Lei nº 8.078/90.

Especificamente sobre o artigo 6º asseverou tratar-se de norma "claramente declaratória de direitos de modo geral, não se constituindo em obrigação de cumprimento de regra objetiva a todos imposta" e não sendo a Caixa Econômica Federal fornecedora de produtos perigosos ou nocivos, não estaria submetida ao comando do art. 6º da Lei nº 8.078/90.

Pertinente ao art. 8º do *codex* consumerista, reiterou não ser fornecedora de produtos e serviços considerados nocivos à saúde, pelo que não seria imposta à Caixa Econômica Federal a exigência de informações sobre riscos deles decorrentes:

Sobre o art. 39 do CDC, a Representada alegou que o auto de infração não indicara que tipo de serviço ou produto estaria sendo colocado à disposição dos consumidores sem observância das normas a eles aplicáveis, e nem tampouco as normas infringidas.

Asseverou que o auxílio emergencial é uma operação do governo não podendo assim, ser aplicado a ele o Código de Defesa do Consumidor.

Asseverou que, desde a declaração da pandemia pela Organização Mundial de Saúde, a CAIXA instituiu quadro reduzido de funcionários apenas para atendimento voltado aos serviços essenciais aos cidadãos que se encontram em estado de vulnerabilidade (funcionamento de agências em regime de contingência).

Aduziu que, no intuito de resguardar a saúde pública e segurança de seus clientes, usuários e empregados, o atendimento para operações bancárias ordinárias passou



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a ser realizado exclusivamente por meio remoto (digital). Assim, afirmou que desde 23/04/20 os clientes da Caixa passaram a contar com a opção de serem atendidos para serviços selecionados pelo WhatsApp Caixa, através do número 0800-726-8068.

Disse ter anunciado novo horário de atendimento das agências e ampliado os canais digitais e de telesserviço, como forma de dar continuidade aos serviços essenciais.

Sobre as medidas de limpeza de suas unidades, a CAIXA asseverou as ter intensificado priorizado a higienização das superfícies de contato humano, bem como realizado a instalação de dispensers de álcool gel em locais estratégicos.

Ao final, consignou que o isolamento social se tornou um desafio sem precedentes para a população e para as autoridades públicas; que aos poucos as medidas protetivas de distanciamento social vão sendo descumpridas; que as agências da CAIXA têm filas cada vez maiores e esta é uma situação que tende a se agravar ante a impossível tarefa de fazer com que as pessoas não saiam de suas casas.

Alegou que, não obstante a dificuldade de se conter o isolamento, a CAIXA vem fazendo de tudo ao seu alcance, dentro da legalidade e da razoabilidade, para a preservação da vida e do bem-estar da população atendida, de seus empregados e colaboradores.

Constam anexadas à fl. 34/36 cópia do Demonstrativo do Resultado Financeiro da Caixa Econômica Federal, anos 2018 e 2019, e dados do número de agências CAIXA, ambos encontrados por esta Especializada em consulta na *internet*.

A instituição financeira, ora Representada, foi instada a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 24/26.

Foi oportunizado a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter interesse na celebração de Acordo (TAC e TA).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 30/33).

A Representada alegou impossibilidade de aplicação da Lei nº 8.078/90 ao caso, sob a alegação de o Auxílio Emergencial criado em razão da pandemia do COVID-19 se tratar um programa governamental e, portanto, não submetido ao Código de Defesa do Consumidor.

Reiterou todos os termos de sua defesa: cerceamento de defesa e à ausência de responsabilidade pelo comportamento do consumidor. Insistiu na tese de que não oferece produtos e serviços perigosos (art. 6º, I do CDC), assim como o dever de informação e orientação sobre a doença é dever das autoridades sanitárias. Alegou que o auto de infração não trouxera a indicação expressa da obrigação legal infringida, limitando-se a mencionar a existência de decreto e recomendação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sobre a higienização dos equipamentos utilizados pelo público, disse que é realizada várias vezes ao dia; que conta com dois funcionários de limpeza, que se revezam; que não está claro na norma o que seria "higienizar constantemente"; que sem a indicação específica do descumprimento de normas, não há que se falar em infração.

Esclareceu que não realiza o agendamento de atendimentos, mas possui horário específico - uma hora antes do atendimento ao público em geral -, para atendimento ao grupo de risco. Reiterou disponibilizar vários canais de comunicação e atendimento, para diminuição e formação de aglomerações nas filas. Reproduziu as alegações de sua defesa sobre a atuação da CAIXA durante a Pandemia COVID-19.

Ao final pugnou pela nulidade do auto de infração, pleiteando subsidiariamente, a sua insubsistência.

É o necessário relatório.

## 2 – DA FUNDAMENTAÇÃO

### 2.1 – PRELIMINARES

A Representada alega cerceamento de defesa, sob a argumentação de que o auto de infração não teria trazido a indicação dos dispositivos legais violados, o que seria imprescindível ao exercício do contraditório.

Após, pugnou pela declaração de nulidade do auto de infração por inobservância do disposto no artigo 35, I, "d" do Decreto 2.181/97, já que ele não indicara a qual comitê se referiria o **descumprimento** da obrigação, haja vista a existência de vários Comitês Extraordinários dos mais variados órgãos e esferas governamentais sobre questões relativas à COVI-19.

Todavia, consta expressamente do auto de infração, em cada um dos itens infringidos, que as violações se referem ao Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20.

Ademais, ainda que a Representada tivesse alguma dúvida sobre a qual comitê corresponderia a prática descrita, bastaria consultar o campo "Referência Legal" indicado na primeira página do formulário de fiscalização:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

**REFERÊNCIA LEGAL:**

Lei Federal nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Decreto Federal nº 2.181, de 20/03/97 (Regulamenta o CDC).

Lei Estadual nº 23.636, de 17/04/20 (Dispõe sobre a obrigatoriedade de uso de máscara de proteção e outros recursos necessários à prevenção da disseminação do Coronavírus causador da Covid-19).

Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17, de 22/03/20 (Dispõe sobre medidas emergenciais de restrição e acessibilidade a determinados serviços e bens públicos e privados cotidianos, enquanto durar o estado de CALAMIDADE PÚBLICA em decorrência da pandemia Coronavírus).

Recomendação 14ª PJDC nº 01/20, de 25/03/20 (Recomenda aos estabelecimentos bancários, lotéricas, correspondentes bancários e demais estabelecimentos congêneres prestadores de serviços similares que adotem medidas destinadas a intensificar o enfrentamento e a prevenção contra a epidemia do Coronavírus).

Desta feita, verifica-se ter sido plenamente ofertado ao Representado a possibilidade de confrontação entre fato de norma.

Ademais, os dispositivos infringidos foram expressamente indicados no Termo de Ajustamento de Conduta proposto, ao final do enunciado de cada uma das cláusulas sobre a adequação da conduta do fornecedor ao disposto no comando normativo.

Ainda que houvesse alguma lacuna (o que não se confunde com a ausência de indicação dos dispositivos infringidos, os quais constam do auto de infração) teria sido sanada pela indicação dos dispositivos violados na minuta do Termo de Ajustamento de Conduta.

Insta salientar que tendo sido devidamente oportunizada à CAIXA a apresentação de Alegações Finais, ou seja, a devolução do exercício do contraditório e ampla defesa, deixou de refutar ponto a ponto cada um dos dispositivos transcritos nas cláusulas do TAC.

A Representada ateuve a se defender por negativa geral, o que traz a presunção de confissão.

Em momento algum, a CEF negou sua responsabilidade no dever de informar e alertar os consumidores sobre o risco de contaminação e sua prevenção;

Resta claro que a Caixa Econômica Federal insiste na tese de cerceamento de defesa apenas para tentar se esquivar da presente persecução administrativa e do cumprimento das obrigações impostas aos prestadores de serviços e atividades autorizadas a funcionar durante a pandemia da COVID-19, em particular aqui a prestação de serviços bancários.

No tocante a alegação de inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso versado nos autos, também desprovida de qualquer fundamentação lógica e amparo legal. Alega a CEF que o auxílio emergencial se trata de um programa do governo, e não de um produto bancário, consoante decisão do STJ. Todavia, o objeto do presente processo administrativo não versa sobre o programa governamental prestado em virtude das consequências da pandemia provocada pelo alastramento da COVID-19.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A persecução tem como foco a prestação do serviço bancário, no tocante à adequação e aparelhamento das agências para cumprimento das medidas adotadas para enfrentamento e contenção do Novo Coronavírus.

Ainda que a fiscalização tenha ocorrido em dia agendado para o pagamento do auxílio emergencial, os itens enumerados no auto de infração visam a certificação da observância dos deveres inerentes à segurança e ao zelo pela saúde dos consumidores e funcionários durante a prestação do serviço bancário, para prevenção ao contágio pelo vírus da COVID-19.

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

## 2.2- DO MÉRITO

Registre-se de início que a CEF não está prestando nenhuma benesse a quem quer que seja, a instituição celebrou contrato com a União onde recebe R\$0,80 (oitenta centavos) por benefício pago, excluindo desse serviço qualquer outra instituição financeira.

Com isso e através da denominada "Poupança Social Digital" pretendia a Reclamada a consecução de estratégia visando aumentar a bancarização da população, angariando clientes para fazer frente a outras instituições financeiras, dado o grande volume de benefícios a serem pagos (auxílio emergencial), isso, mesmo às custas do sofrimento e risco a saúde daqueles cidadãos que se encontravam em condição de extrema vulnerabilidade.

A Representada alegou de forma ampla não ter infringido os artigos 6º, I, 8º, caput e 39, VIII da Lei nº 8.078/90.

Primeiramente, vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor, elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (Lei 8.078/90, art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (Lei 8.078/90, art. 6º, II), Direito à Informação (Lei 8.078/90, art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (Lei 8.078/90, art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (Lei 8.078/90, art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (Lei 8.078/90, art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (Lei 8.078/90, art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (Lei 8.078/90, art. 6º, X).

Sobre a afirmação de que não estaria sujeito ao comando do artigo 6º do *codex* consumerista por não ser fornecedora de produtos perigosos e nocivos à saúde, esta alegação deve ser analisada dentro do contexto atualizado após a declaração da pandemia pela Organização Mundial da Saúde.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por considerável número de pessoas, se tornou potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Vale ressaltar que até mesmo um simples aperto de mãos se tornou uma atitude ameaçadora à saúde. O que se dizer de estabelecimentos, onde ocorre ampla circulação de pessoas.

Dessarte, ainda que a natureza intrínseca à atividade desenvolvida pelo prestador de serviços não seja considerada perigosa à saúde de seus usuários, circunstancialmente, assumiu este caráter, e o que é pior, pela própria negligência do dever de observar às regras impostas pelas autoridades públicas e sanitárias para contenção da COVID-19.

Restou comprovado a falha na prestação do serviço fornecido pela Representada, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I – o modo de seu fornecimento;*

*II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III – a época em que foi fornecido.*

Tais circunstâncias se encaixam perfeitamente ao caso versado nos autos, eis que as irregularidades verificadas durante a prestação do serviço bancário se deram em desconformidade com as regras editadas pelas autoridades competentes, gerando ao consumidor um risco não esperado pela atividade desenvolvida, em época de grave crise sanitária provocada pelo avanço do COVID-19.

A propósito, doutrina Sérgio Cavalieri Filho:

*Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. (Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) (Destacou-se).*

O mesmo ocorre em outros **estabelecimentos**, como supermercados, que não são enquadrados como atividade potencialmente perigosas e nocivas à saúde, muito pelo contrário. No entanto, caso não cumpram as regras sanitárias de prevenção editadas para o combate ao Novo Coronavírus poderá causar danos à saúde da população.

Assim, pode-se dizer que a atividade se tornou uma ameaça à saúde do usuário, pela atitude do próprio fornecedor que deixou de adotar as medidas prescritas pelas autoridades para evitar o risco sabidamente conhecido.

Entre tais medidas, está o dever de higienizar constantemente os espaços e objetos de uso comum, bem como de informar sobre o risco correlato de contaminação decorrente da falta ou deficiência das medidas de limpeza, estando o Representado também adstrito ao cumprimento do disposto e artigo 8º, caput e §§, do CDC.

Prosseguindo, não menos equivocada é a afirmação de que o auto de infração não teria indicado o tipo de serviço ou produto que estaria sendo colocado à disposição dos consumidores.

Ora, é inquestionável que os itens verificados durante a fiscalização se referem à prestação do serviço bancário, ou seja, a qualquer forma de atendimento ou contraprestação devida pelas agências aos usuários de modo geral.

Acrescenta-se ainda que os deveres observados durante a prestação do serviço bancário referem-se, especificamente, sobre o cumprimento das normas de segurança sanitária durante a sua execução, para contenção do avanço da COVID-19, em respeito à saúde e própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

A propósito, foram editados por várias esferas do Governo e seus órgãos vinculados competentes uma série de normas e recomendações para combate ao Coronavírus, não sendo possível assim ao Representado se esquivar da imputação da prática abusiva descrita no inciso VIII do artigo 39 da Lei nº 8.079/90.

Registre-se que por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos **estabelecimentos** bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, as regras violadas pela CAIXA estão inseridas no campo de competência do Estado para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em recente decisão do STF, prolatada agora no dia 08 de abril, na Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental – ADPF nº 672, acerca da pandemia do COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:

*A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.*

...  
*Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, “para que seja determinado o respeito às determinações dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração”.*

*A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.*

Sobre o discurso de que “o isolamento social teria se tornado um desafio sem precedentes”, que “aos poucos as medidas protetivas de isolamento vão sendo descumpridas”, que “as agências da CAIXA têm filas cada vez maiores e esta é uma medida que tende a se agravar”, tais afirmações revelam um conformismo inadmissível tendente à aceitação das práticas de afrouxamento no combate à pandemia, além de uma verdadeira confissão de falha na prestação de serviço.

“Dado o papel que desempenha como agente do Governo Federal na execução de políticas de cunho social”, função esta bem destacada pela CAIXA em suas próprias palavras, espera-se da instituição, assim como dos demais bancos, rígido compromisso na repressão à COVID-19 durante a prestação do serviço ao público.

Analisados os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, os quais o infrator negou ter violado, passa-se a partir deste momento a analisar as práticas infrativas atuadas pelos Agentes Fiscais do Procon-MG.

**1 – O fornecedor não informa, de maneira adequada e ostensiva, o risco de contaminação.**

Vale salientar que, independentemente das regras editadas para o combate o Novo Coronavírus, a Lei Federal nº 13.489/17, sancionada em 3 de outubro de 2017, já teria imposto aos Fornecedores de produtos e serviços o dever higienizar os equipamentos e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

utensílios no fornecimento de produtos ou serviços e de informar, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.

É o que prevê o §2º acrescentado ao artigo 8º da lei 8.078 pela Lei nº 13.489/17:

*Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.*

*(...)*

*§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação.*  
*(Destacou-se)*

Isso posto, indiscutível que tais deveres – de higienização e informação sobre o risco correlato de contaminação - deverão ser intensificados diante da necessidade de contenção do Novo Coronavírus, destacando-se o enquadramento da expressão “quando for o caso” à situação imposta pela declaração e avanço da pandemia.

Como dito acima, a falta de constante higienização dos equipamentos de uso comum se torna ainda mais preocupante em razão da falta de disponibilização de dispensers de álcool em gel nas proximidades dos caixas de autoatendimento, o que dificulta e, por vezes, até impossibilita a desinfecção dos usuários após a utilização dos guichês eletrônicos.

Dado o real risco de exposição da saúde do consumidor ao vírus da COVID-19, agravado por eventual falha durante a prestação do serviço bancário, no tocante as regras de higiene, encontra-se o dever correlato de garantir a adequada informação sobre as medidas de prevenção e risco de contágio.

Vale salientar que o dever de informação prescrito no *caput* do artigo 8º do CDC vale tanto para Fornecedores de produtos e serviços cujos riscos à saúde sejam normais e previsíveis dentro da atividade desenvolvida (ex: fabricantes de pesticidas e produtos explosivos) quanto para Fornecedores cujos serviços e produtos não sejam por si próprios prejudiciais à saúde e à vida dos consumidores.

A respeito do direito básico à informação, prevê ainda 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;* (Destacou-se)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

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. (Destacou-se)*

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.

Por sua vez, o Governo Mineiro determinou, por meio da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19/20, aos serviços e atividades listados no caput do art. 8ª, dentre os quais se incluem as "agências bancárias e similares", obrigações relacionadas a intensificação das medidas de higiene, assepsia dos usuários, informações sobre prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus, além de medidas de distanciamento já analisadas.

É o que dispõe a norma supracitada:

*Art. 8º – Os Municípios devem assegurar que os serviços e atividades abaixo listados e seus respectivos sistemas logísticos de operação e cadeia de abastecimento sejam mantidos em funcionamento:*

*(...)*

*VIII – agências bancárias e similares;*

*(...)*

*Parágrafo único – Os estabelecimentos referidos no caput deverão adotar as seguintes medidas:*

*I – intensificação das ações de limpeza;*

*II – disponibilização de produtos de assepsia aos clientes;*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- III – manutenção de distanciamento entre os consumidores e controle para evitar a aglomeração de pessoas;*  
*IV – divulgação das medidas de prevenção e enfrentamento da pandemia Coronavírus COVID19. (Destacou-se)*

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao Item "6" do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Por fim, dentre as medidas emergenciais editadas pelo Governo de Minas Gerais, enquanto durar a situação de emergência em saúde pública no Estado, está a fixação de horário específico para atendimento de pessoas classificadas no grupo de risco para o Coronavírus.

Assim, foi imposta através da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 8/20, de 19 de março de 2020, para regiões reconhecidas pelo Centro de Operações de Emergência em Saúde – COES MINAS COVID-19 como áreas de contágio comunitário:

*Art. 3º – Fica determinado, para fins de enfrentamento da situação de emergência em saúde pública de importância internacional decorrente do COVID-19, nas áreas de que trata o parágrafo único do art. 1º, que:*

*(...)*

*V – os estabelecimentos comerciais fixem horários ou setores exclusivos para atender aos clientes com idade igual ou superior a sessenta anos e aqueles de grupos de risco, conforme autodeclaração, evitando ao máximo a exposição ao contágio pelo COVID-19; (Destacou-se)*

Por sua vez, a Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20, também dispendo sobre medidas emergenciais enquanto durar a pandemia, trouxe a classificação das pessoas compreendidas no grupo de risco:

*Art. 7º – Os Municípios, no âmbito de suas competências e visando instituir restrições e práticas sanitárias, devem:*

*(...)*

*V – determinar aos estabelecimentos comerciais e de serviços que permanecerem abertos que estabeleçam horários ou setores exclusivos para atendimento ao grupo de clientes que, por meio de documento ou autodeclaração, demonstrem:*

- a) possuir idade igual ou superior a sessenta anos;*  
*b) portar doença crônica, tais como diabetes, hipertensão, cardiopatias, doença respiratória, pacientes oncológicos e imunossuprimidos;*  
*c) for gestante ou lactante." (destacou-se)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Não obstante o Representado tenha afirmado reservar uma hora do atendimento ao público em geral para atendimento ao grupo de risco, ao contrário descrito pelos Fiscais no "Item 3" do campo "Observações" do Formulário de Fiscalização, deixou de comprovar o alegado por meio de comunicado ao público em geral.

Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre a existência de horários especial, a tutela tornar-se-á letra morta.

Destarte, tendo os Agentes do Procon-MG anotado a ausência de horário específico para o grupo de risco, conclui-se a inexistência de informações ostensivas sobre a garantia deliberada a favor do grupo vulnerável ao agravamento da doença.

Em que pese consistir em irregularidade passível de repreensão, não tendo contado como item de autuação, deixo de considerá-la para fins da dosimetria da pena.

### 3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas dos artigos art. 6º, I, art. 8, caput e §2º, art. 39, VIII da Lei n.º 8.078/90 c/c inciso IV do parágrafo único do artigo 8º da Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 n.º 17/20 – *Item 6 do Formulário de Fiscalização*, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que 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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira em 2019 publicado em estudo socioeconômico extraído do *site www.caixa.gov.br* no valor de R\$ 47.088.415.000,00 (quarenta e sete bilhões oitenta e oito milhões quatrocentos e quinze mil reais). Considerando que o infrator possui 3.407 (três mil quatrocentas e sete) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

bruta em R\$ 13.821.078,66 (treze milhões oitocentos e vinte e um mil setenta e oito reais e sessenta e seis centavos).

Dessa forma, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerada de MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1.000.

Desta forma, 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](http://www.caixa.gov.br), que a Caixa Econômica Federal atingiu em 2019 um lucro líquido de R\$ 21,1 bilhões, crescimento de 103,3% em relação ao mesmo período de 2018.

Consta ainda que o Resultado Operacional da Caixa Econômica Federal, no ano de 2019, atingiu a quantia de R\$ 22,4 bilhões, crescimento de 34,3% em relação ao apurado em 2018. 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, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.151.756,56 (um milhão cento e cinquenta e um mil setecentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e seis centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) 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 pena-base no valor de R\$ 35.552,70 (trinta e cinco mil quinhentos e cinquenta e dois reais e setenta 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\$ 29.627,25 (vinte e nove mil seiscentos e vinte e sete reais e vinte e cinco centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 44.440,87 (quarenta e quatro mil quatrocentos e quarenta reais e oitenta e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

sete centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; ter sido praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; e ter sido praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 44.440,87 (quarenta e quatro mil quatrocentos e quarenta reais e oitenta e sete centavos),**

**ISTO POSTO, determino:**

**1)** 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:

**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 valor de **R\$ 39.996,78 (trinta e nove mil novecentos e noventa e seis reais e setenta e oito centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

**b)** 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, 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, 10 de setembro de 2020.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Setembro de 2020</b>			
Infrator	Caixa Econômica Federal - Agência 2255		
Processo	PA 20.007017-5		
Motivo	Auto de Infração nº 262.20		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 13.821.078,66</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.151.756,56
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 35.552,70</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 17.776,35</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 53.329,04</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2020			233,00%
<b>Valor da UFIR com juros até 31/08/2020</b>			<b>3,5434</b>
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 708,69</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.630.317,50</b>
Multa base			R\$ 35.552,70
Multa base reduzida em 1/6 (2 atenuantes) – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 29.627,25
Acréscimo de 1/2 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 44.440,87
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			R\$ 39.996,78

