

Processo Administrativo nº 0879.21.000094-6

Reclamado: Caixa Econômica Federal – Agência 3815

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### 1 – RELATÓRIO

A Agência nº 3815 da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, constituída nos termos do Decreto-lei 759/69, atualmente regendo-se pelo Estatuto aprovado pelo Decreto nº. 7.973/201, com sede em Brasília-DF e agência nesta Comarca, situada na Rua Padre Francisco, nº 89, Centro, Carmópolis de Minas/MG, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14/09/2021, às 11:00 horas, 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 recusa ou dificulta aos clientes e usuários de seus produtos ou serviços o acesso aos guichês de caixas convencionais para pagamentos de contas (item 3.1);

2 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento (item 4.1);

3 – O fornecedor não dispõe de divisórias, biombos ou estruturas similares entre os caixas eletrônicos (item 4.2);

4 – O fornecedor mantém no estabelecimento comercial cadeira de rodas, porém não há placa indicando onde possa ser retirada para uso gratuito dos consumidores (item 5.1);

5 – O fornecedor não mantém em local visível e de fácil leitura, a placa indicando a existência do Código de Defesa do Consumidor para consulta (item 6.12).

O Banco representado foi notificado no próprio auto de fiscalização, através de Sr. Luís Henrique Martins Pacheco, identificado como Gerente Geral da agência, para apresentar 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 da agência autuada, referente ao ano de 2020 (Receitas da Intermediação Financeira apuradas no exercício imediatamente anterior ao da infração – art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019).

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.21/23v), acompanhada pelos documentos de fls.24/36.

Em sua defesa o infrator alegou a existência cadeiras de rodas na agência bancária e que ela está disponível para uso dos clientes, ficando localizada próximo à entrada da agência, podendo ser facilmente visualizada, mas foram afixados cartazes de aviso.

Quanto à disponibilização de cabines individuais nos caixas de atendimento público, alegou a existência das divisórias nos caixas convencionais da agência, mas que haviam sido retiradas para reparo e aguardavam manutenção e logo após seriam imediatamente reinstaladas.

Em relação ao cartaz informando a existência do Código de Defesa do Consumidor para consulta, informou que já foi afixado o aviso nas dependências da agência, mas entende que a obrigação principal, de manter o CDC disponível na agência, não foi descumprida, sendo impertinente a autuação.

Por fim quanto à restrição de atendimento, o representado negou os fatos a ele imputados, alegando que limita o acesso aos caixas convencionais somente aos serviços essenciais conforme Decreto Federal 10.282/20.

Ao final, requereu que fosse encerrado o presente processo sem aplicação de quaisquer penalidades.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 42/45, o fornecedor manifestou desinteresse e ratificou as alegações apresentadas na defesa (fl. 47).

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.

### 2.1 – DAS INFORMAÇÕES SOBRE A EXISTÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS

Quanto à autuação relativa ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização nº 12, restou claro nos autos que o fornecedor não indicava o local onde a cadeira de rodas pudesse ser retirada, em violação ao artigos 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos artigos. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90.

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

Ademais, a Lei Estadual n.º 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 87/2021, 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.

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.

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.).

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 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 dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada 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.

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

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização nº 12.

## **2.2 – DA AUSÊNCIA DE BIOMBOS/DIVISÓRIAS**

No tocante à autuação relativa aos **itens 4.1 e 4.2**, em que pese o esforço do fornecedor para deconstituir a infração, suas alegações não merecem prosperar.

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 à Lei Estadual nº 12.971/98.



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

Normalmente, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e com a manipulação de valores à vista de todos, o que acaba por atrair a atenção geral, principalmente de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultosos.

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/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.

Além de ser um problema de ordem pública e de interesse social, implica em responsabilidade objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também 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.

Da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o descumprimento das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

Pelo exposto julgo subsistentes as infrações referentes aos **itens 4.1 e 4.2** do formulário de fiscalização.

### **2.3 – DA AUSÊNCIA DE CARTAZ INFORMATIVO DA EXISTÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA AGÊNCIA**

Sobre a autuação correspondente ao item 6.12 do Formulário n.º 12, referida infração ocorreu 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.

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.

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.)

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um **comportamento** provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na proibidade, 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 Federal n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

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;

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

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

## **2.4 – DA RESTRIÇÃO DE ATENDIMENTO**

Relativamente à autuação prevista no **item 3.1**, tem-se o representando limita os pagamentos de contas somente aos caixas eletrônicos. O fornecedor negou os fatos a ele imputados, alegando que as limitações existentes são devido à pandemia causada pelo COVID-19.

A referida infração ocorreu em razão da inobservância do dever de prestar o serviço diretamente ao consumidor. Assim, em aplicação ao Código de Defesa

do Consumidor, (art. 39, inc. IX), a instituição financeira ao obstaculizar o atendimento ao público nos caixas internos incorre em prática considerada abusiva, visto que o banco não pode se recusar a efetuar a prestação desses serviços, uma vez que são de sua competência.

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

(...)

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

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

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

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

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

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

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

1 - RECURSO ESPECIAL DE FRANCISCO WELLINGTON MOREIRA FROTA.

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

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

(...)

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

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

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

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

Logo, é possível extrair que os bancos são obrigados a aceitar faturas destinadas para pagamento na rede bancária, sem imposição de valor mínimo para



recebimento, e ainda, não pode negar ou restringir o acesso dos clientes e do público usuário aos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

APELAÇÃO CÍVEL. ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RECUSA DA FUNCIONÁRIA EM REALIZAR A OPERAÇÃO FINANCEIRA SOLICITADA PELA AUTORA ANTE A DISPONIBILIZAÇÃO DE TAL PROCEDIMENTO NOS CAIXAS ELETRÔNICOS. NEGATIVA VEDADA. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. ARTS. 39, IX, DO CÓDIGO CONSUMERISTA E 3º, CAPUT, DA RESOLUÇÃO N. 3.694, DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. ATENDIMENTO CONDUZIDO DE FORMA GROSSEIRA E VEXATÓRIA. OBRIGAÇÃO DE COMPENSAR CONFIGURADA. DANOS MORAIS DEVIDOS. FIXAÇÃO DO QUANTUM. OBSERVÂNCIA DO BINÔMIO RAZOABILIDADE/PROPORCIONALIDADE. INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. I - Afigura-se prática abusiva a recusa da funcionária do banco requerido na prestação do serviço almejado pela Autora, sob a alegação de que os caixas eletrônicos estão aptos a realizar o procedimento requisitado, diante dos dispositivos constantes dos arts. 39, IX, do Código de Defesa do Consumidor, e 3º, caput, da Resolução n. 3.694, do Banco Central do Brasil. Se o consumidor opta por fazer uso de atendimento pessoal em agência bancária, em

regular horário de funcionamento, com o escopo de depositar numerário em conta bancária, em vez de utilizar-se de caixa eletrônico, não pode o funcionário do estabelecimento bancário ("caixa"), negar-se em atender o cliente, sobretudo de maneira rude e humilhante, segundo se depreende das provas carreadas aos autos. Dessa forma, respondendo a instituição financeira pelos atos de seus funcionários ou prepostos no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele (arts. 932 , III , e 933 , do CC/02 ) e, tratando-se de responsabilidade civil de natureza objetiva, que prescinde de culpa ou dolo (art. 14 do CDC ), configurada está a obrigação de compensar pecuniariamente os prejuízos imateriais sofridos pela Requerente. II - Considerando a natureza compensatória do montante pecuniário em sede de danos morais, a importância estabelecida em decisão judicial há de estar em sintonia com o ilícito praticado, a extensão do dano sofrido pela vítima com todos os seus consectários, a capacidade financeira do ofendido e do ofensor, servindo como medida punitiva, pedagógica e inibidor (TJSC, 6a Câmara. Apelação nº 2012.077140-5. Relator: Des. Joel Figueira Júnior. Data do Julgamento: 18/02/2014)

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

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

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

O BC recomenda que os clientes de produtos e serviços bancários utilizem sempre que possível os canais digitais, como internet banking e aplicativos para celular. Somente se necessário, deve-se recorrer aos caixas eletrônicos.

Somente aquelas pessoas que não têm acesso a canais eletrônicos ou têm dificuldade em acessá-los devem recorrer às agências bancárias para realizar transações essenciais, como saques em dinheiro, pagamento de contas ou transferências de recursos. Esses casos serão avaliados pelas instituições financeiras.

O BC, em conjunto com as instituições financeiras, está trabalhando em planos de contingência para facilitar que todos os serviços essenciais sejam prestados.

Os bancos e demais instituições deverão informar os clientes quanto aos novos horários de funcionamento das suas agências, bem como outras medidas emergenciais destinadas a evitar aglomerações de pessoas."

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

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

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL -ADMINISTRATIVO -AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO -MULTA APLICADA PELO PROCON -IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR -SAC - COMPROVAÇÃO -MONTANTE DA MULTA -PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO -POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitra a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução. (...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG,

dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 - COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018).

Logo, não há argumentos capazes de elidir a fé pública do agente fiscal, a quem compete averiguar se ficou caracterizada a infração, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e o representado não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Isso posto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao **item 3.1** do Formulário de Fiscalização nº 12.

### **3 - CONCLUSÃO**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 12, III, IX, "a" e artigo 22, IV, ambos do Decreto Federal 2.181/97; artigos 1º e 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 6º, IV e VI, artigo 7º, artigo 39, VIII, e artigo 51, IV da Lei Federal nº 8.078/90; artigo 3º, caput, da Resolução CMN nº 3.694/09; do art. 2º da Lei Estadual 14.788/03, 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** nos **grupos** 1 e 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  $I_1$ .
- c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, deverá-se considerar as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 14/19.

Cumprе ressaltar que a INSTITUIÇÃO FINANCEIRA está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://bit.ly/3i9MZTG>, o Resultado Operacional no ano de 2020 da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA atingiu a quantia superior a R\$ 83.106.104.000 (oitenta e três bilhões, cento e seis milhões, cento e quatro mil reais). Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

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

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira da INSTITUIÇÃO FINANCEIRA em 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site <https://bit.ly/3i9MZTG> no valor de R\$ 83.106.104.000 (oitenta e três bilhões, cento e seis milhões, cento e quatro mil reais). Considerando que o infrator possui 3.372 (três mil, trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor 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).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$



24.645.938,31 (vinte e quatro milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil, novecentos e trinta e oito reais e trinta e um 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 multa-base no valor de R\$ R\$ 66.614,85 (sessenta e seis mil, seiscentos e quatorze reais e oitenta e cinco centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa-base em metade, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 33.307,42 (trinta e três mil, trezentos e sete reais e quarenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou pessoa com deficiência, eis que o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências cabíveis para evitar ou mitigar suas consequências, pelo que aumento a pena em 1/5, totalizando o *quantum de* R\$ 39.968,90 (trinta e nove mil, novecentos e sessenta e oito reais e noventa centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 5 (cinco) condutas infrativas, 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 1/3 (um terço), resultando em R\$ 53.291,87 (cinquenta e três mil, duzentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 53.291,87 (cinquenta e três mil, duzentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos).

Isso posto, determino:

1) A intimação da Representada no endereço indicado à fl. 5 dos autos, para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, CNPJ/Chave PIX 32.384.286/0001-42 (C/C nº 651000-0 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$47.962,68 (quarenta e sete mil, novecentos e sessenta e dois reais e sessenta e oito centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;  
ou

b) Apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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.

Carmópolis de Minas, 03 de maio de 2022.

  
**Felipe de Leon Bellezia de Salles**  
Promotor de Justiça