



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 0024.17.004203-0
RECLAMADO: Caixa Econômica Federal – Agência 1022
AUTO DE VERIFICAÇÃO N. 559/17PJ

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência n.º 1022 da Caixa Econômica Federal, situada na Rua Padre Pedro Pinto, n.º 1580, Venda Nova, CEP 31.610-315, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/1022-92, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 08/06/2017, às 14:01 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 não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);

Para verificação do tempo de espera para início do atendimento, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Chillen Peixoto de Moura (3855) retiraram a Senha CX 0177, anexada ao Auto de Verificação n.º 559.17 (fl. 46), às 14:00 horas, tendo o atendimento se iniciado às 14:31.

2 - O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1);

3 – 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 (6.3.1);

4 – O fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, incluindo a lista de serviços, canais de entrega, sigla de extratos, fato gerador da cobrança e valor das tarifas, nos termos da Tabela I, anexa a Resolução CMN n.º 3.919/10 (6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8);

5 – O fornecedor não mantém afixada, em local visível e de fácil leitura, placa junto ao caixa, com os seguintes dizeres; "Este estabelecimento possui exemplar o Código



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

de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta (6.11).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização da Gerente de Atendimento da Agência nº 1022, Sra. Elisa Maria Guimarães de Oliveira, 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 2016.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 23/35). Todavia, o fornecedor deixou de apresentar cópia dos documentos requisitados (estatuto social e DRE).

Em sua defesa o infrator alegou que a Lei 14.235/02 que limita o tempo de espera em fila vai contra os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, pois a eventual demora no atendimento decorre de um conjunto de variáveis, das quais a maioria foge ao controle da instituição bancária.

Asseverou que muito se tem discutido acerca da competência dos Estados e Municípios para legislar sobre questões afetas à atividade bancária.

Alegou que não é equânime avaliar o tempo de espera nas filas nas agências da Caixa pelos mesmos parâmetros utilizados em relação às demais instituições financeiras, visto que além de atuar como instituição financeira, tem o papel fundamental de implementar as políticas sociais definidas pelo Governo Federal, tais como inclusão bancária, transferência de benefícios (FGTS, PIS, Seguro Desemprego, Bolsa Família, Bolsa Escola, etc.) e financiamento para população de baixa renda.

No que tange à ausência de indicação do local para retirada de cadeira de rodas alegou que realmente, à época da fiscalização não havia a placa indicativa, mas havia as cadeiras de rodas disponíveis aos portadores de deficiência e idosos.

Em relação à ausência de tabela do pacote padronizado de serviços prioritários alegou que a tabela de tarifas existe e está afixada na "SAA", porém, no momento da fiscalização ela estava incompleta, faltando as 10 (dez) primeiras páginas. Informou que no local onde encontra-se a tabela, foi formada uma fila específica para saque do FGTS inativo, devido ao intenso movimento; que o volume de atendimento nesses dias é enorme, são mais de 1000 senhas distribuídas; que não há espaço para essa quantidade de pessoas; que as páginas foram arrancadas pois os clientes ficam encostados na parede e que não suportaram o desgaste; alegou que já foi regularizada a reposição.

Quanto à ausência de exemplar de Código de Defesa do Consumidor alegou que o livro foi subtraído do local, mas que já foi solicitada a reposição.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 50/53 e 54/56, o fornecedor requereu prazo dilatatório de 20 dias para apresentar a requisição contida no Ofício nº 5621/2017/Finanças (fl. 60).



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

Em resposta ao Ofício nº 5621/2017/Finanças o banco representado alegou que, devido à contabilidade da Caixa Econômica Federal ser realizada de forma centralizada, não dispõe do resultado do faturamento da agência atuada.

Todavia, anexou a resposta encaminhada quadro demonstrativo das "Receitas" e "Despesas" da Agência nº 1022, apuradas no ano de 2016.

Asseverou não ter a Agência Venda Nova apresentado qualquer vício ou problema em relação à comunicação com seus clientes.

Assim, sob a justificativa de não ter cometido qualquer prática infrativa, alegou impossibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa com este órgão consumerista.

Vieram-me os autos para decisão.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

No tocante à primeira autuação (item 1.1 do formulário de fiscalização), contrariando as alegações levantadas pelo Representado, a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênha para transcrevermos alguns trechos deste brilhante voto:

Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As



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

instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão "vinculadas ao cumprimento de função social" (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC). Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.

Ademais, estando o "tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário" intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. **HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO** interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: **DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a consequente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em**



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

razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. **E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. **2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local.** Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011). (destacou-se)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não ter promovido o início do atendimento no prazo de 15 minutos, conforme Senhas VAC008 (fl. 18) e nº CXO177 (fls. 02-A e 46)



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

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

Em relação à autuação referente ao **item 5.1** restou claro nos autos, inclusive por meio de confissão do Representado (fl. 34), que o fornecedor 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; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 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 as autuações referentes aos **itens 5.1, 6.3.1, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.11** constantes do formulário nº 12 ocorreram por desrespeito ao direito à informação, devido à sua ausência, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada; bem como pela não manutenção, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, de tabela contendo a descrição dos serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais e de tabela contendo a descrição dos serviços prioritários e do pacote padronizado destes serviços para pessoas naturais.

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. p.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



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

possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

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

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

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*).



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.

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

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

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º e 3º, caput, da Resolução 3.694/09) e legislação especial sobre o tema (art. 1º da Lei 12.291/10 e artigos 1º e 2º da Lei Estadual 14.788/03).



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

Conforme consta do auto de infração, a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, bem como as tabelas contendo os serviços prioritários e a descrição do pacote padronizado desses serviços prioritários não se encontravam em local e formato visíveis ao público.

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

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1, 6.3.1, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.11** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; do artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; do artigo 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94; dos artigos 3º, 6º, III e IV, 15, II, III, VI da Resolução CMN nº 3919/10; do artigo 1º da Lei Federal nº 12.291/10; dos artigos 6º, IV, VI, 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, dos artigos 12, IX, "a" e 13, I do Decreto 2.181/97 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. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 5.1, 6.3.1, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.11) e 3 (item 1.1), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), 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 o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11, com base na informação da Receita apresentada pelo fornecedor à fl.64-v dos autos, cujo valor é de R\$ 49.263.856,04 (quarenta e nove milhões duzentos e sessenta e três mil oitocentos e cinquenta e seis reais e quatro centavos).



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

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 4.105.321,34 (quatro milhões cento e cinco mil trezentos e vinte e um reais e trinta e quatro 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 128.159,64 (cento e vinte e oito mil cento e cinquenta e nove reais e sessenta e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 64.079,82 (sessenta e quatro mil setenta e nove reais e oitenta e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos IV, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o Representado deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos, a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoa portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 74.759,79 (setenta e quatro mil setecentos e cinquenta e nove reais e setenta e nove centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 8 (oito) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se-a ao caso o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3, resultando em R\$ 99.679,72 (noventa e nove mil seiscentos e setenta e nove reais e setenta e dois centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 99.679,72 (noventa e nove mil seiscentos e setenta e nove reais e setenta e dois centavos)**.

ISSO 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 n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 89.711,75 (oitenta e nove mil setecentos e onze reais e setenta e cinco centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11;



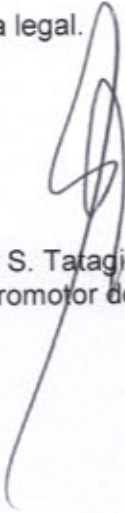
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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.

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, 16 de Abril de 2018.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça



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

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Abril de 2018

Infrator	Caixa Econômica Federal – Agência n° 1022		
Processo	0024.17.004203-0		
Motivo	Auto de Infração n° 559.17		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 49.263.856,04
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.105.321,34
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 128.159,64
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 64.079,82
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 192.239,46
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2018			220,46%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2018			3,4100
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 682,00
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.230.003,08
Multa base			R\$ 128.159,64
Multa base reduzida em ½ (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 64.079,82
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI do Decreto 2.181/97			R\$ 74.759,79
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2° da Resolução PGJ n° 11/11			R\$ 99.679,72
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ n°11/11)			R\$ 89.711,75

