



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

Processo Administrativo nº 0024.17.002239-6
Reclamado: Caixa Econômica Federal – Agência 2983
Auto de Infração nº 197.17

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 2983 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Doutor Cristiano Guimarães, nº 1691, bairro Planalto, CEP 31.720-300, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/2983-32, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 04/04/2017, às 14:35 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 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)

2 – O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros (6.1);

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)

5 – 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 da tarifa, nos termos das Tabelas I, II e III anexas a Resolução CMN nº 3.919/10 (6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8)

6 – O fornecedor não mantém em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a relação de benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição (6.10).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através do Sr. Thiago Souza Leite, identificado como Gerente, 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.



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

O preposto se recusou a assinar o auto de infração (fl.15).

Em resposta ao Ofício 4195/2017/Finanças, o Representado solicitou 30 (trinta dias para atendimento das solicitações feitas pelo PROCON/MG, o que foi concedido conforme se observa à fl.46.

Posteriormente, a Caixa Econômica Federal alegou ter instalado as placas informadas no Formulário de Fiscalização, bem como encaminhou cópia do último estatuto publicado no Diário Oficial da União e os saldos das contas da Agência Lagoa do Nado/MG, às fls 49/58.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 61/64 e 65/67, em resposta ao Ofício nº 5919/2017/Finanças, o fornecedor afirmou não ter interesse em firmar acordo com este órgão consumerista.

Ademais, tendo em vista o alegado pela instituição financeira à fl.49, foi determinada diligência a fim de verificar se o fornecedor efetuou as adequações necessárias referentes as infrações descritas no Auto de Verificação de nº 197.17.

No Auto de Constatação nº 977.18, realizado no dia 06 de Agosto de 2018, evidenciou-se que no tocante as infrações referentes a ausência de placa ou outro meio de divulgação, indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, bem como a ausência de informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros, o infrator promoveu as adequações necessárias.

Com relação as demais infrações pelas quais a instituição financeira foi atuada, constatou-se que a mesma não providenciou as adequações pertinentes para minimizar o ato lesivo.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 197.17 com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante a primeira autuação referente ao **item 5.1** restou claro nos autos, 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.



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

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, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.10** constantes do formulário nº 12 ocorreram 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; bem como pela não manutenção, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, de informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros, de tabela contendo a descrição dos serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários e do pacote padronizado destes serviços para pessoas naturais e tabela contendo a relação de benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição.

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.

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*



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

razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significativa 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 corresponsável 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, pag. 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



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

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, 3º, 15º incisos I, II, III da Resolução CMN 3.919/10 e artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13).

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, a descrição do pacote padronizado desses serviços prioritários e tabela contendo a relação de benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição não encontravam-se 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.



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

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.10** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 2º da Resolução CMN 3.694/09; artigo 2º c/c artigo 15, I da Resolução CMN 3.919/10, artigo 3º c/c art.15, II da Resolução CMN 3.919/10; art.6º c/c art.15, III da Resolução CMN 3.919/10; artigo 3º da Carta Circular Bacen nº3594/13; artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13; artigo 11, II c/c art.15 IV da Resolução CMN 3.919/10, artigos 6º, IV, art.7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" 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 no grupo 1 (itens 5.1,6.1,6.3,6.4,6.5,6.6,6.7,6.8,6.10), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 no documento apresentado pelo fornecedor à fl. 49 dos autos, cujo valor é de R\$ 33.679.854,97 (trinta e três milhões, seiscentos e setenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e noventa e sete centavos).

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$2.806.662,91 (dois milhões, oitocentos e seis mil, seiscentos e sessenta e dois reais e noventa 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 33.066,63 (trinta e três mil, sessenta e seis reais e sessenta e três centavos), conforme



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

se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes do Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II e III – **ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo e primariedade** - 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\$16.533,31 (dezesseis mil, quinhentos e trinta e três reais e trinta e um centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$19.288,87 (dezenove mil, duzentos e oitenta e oito reais e oitenta e sete centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 9 (nove) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I, aplicar-se ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços), resultando em R\$ 32.148,11 (trinta e dois mil, cento e quarenta e oito reais e onze centavos). **Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 32.148,11 (trinta e dois mil, cento e quarenta e oito reais e onze 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\$28.933,30(vinte e oito mil, novecentos e trinta e três reais e trinta centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 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, 31 de Agosto de 2018.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

