

Processo Administrativo - Procon n° MPMG-0450.21.000263-7

Representado: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - Agência n° 4345

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1-DO RELATÓRIO

A Agência n° 4345 da Caixa Econômica Federal, situada na Rua Ordália Carneiro de Oliveira, n° 244, Bairro Centro, no Município de Nova Ponte/MG, inscrita no CNPJ n° 00.360.305/4345-38, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 19 de agosto de 2021, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, o estabelecimento bancário foi autuado pelas seguintes irregularidades:

1. o Fornecedor não atendeu o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional (art. 1° da Lei Estadual n° 14.235/2002; art. 6°, IV, art. 7° e art. 39, VIII, da Lei Federal n° 8.078/1990; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal n° 2.181/1997);
2. o Fornecedor mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas, mas não indica através de placa ou de outro meio de divulgação o local onde a cadeira de rodas pode ser retirada (art. 3°, §4°, da Lei Estadual n° 11.666/1994; art. 6°, IV, art. 7° e art. 39, VIII, da Lei Federal n°



8.078/1990; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº 2.181/1997);

3. o Fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição;
4. o fornecedor não mantém no recinto de suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor (art. 1º da Lei Federal nº 12.291/2010; art. 1º da Lei Estadual nº 14.788/2003; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei nº 8.078/1990; art. 12, IX, "a" do Decreto Federal nº 2.181/1997).

Às fls. 03-27, juntaram-se o Formulário de Fiscalização nº 12 e demais documentos que o instruíram.

A Representada apresentou defesa às fls. 28-30, aduzindo que conta com exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta, o qual apenas não foi encontrado durante a fiscalização; que disponibiliza a cadeira de rodas, não havendo necessidade de placa indicativa de sua localização, pois a informação poderia ser fornecida por empregado; que a demora no atendimento se deu por estar em período de pandemia; e que a Caixa não possui padrão específico de relação dos benefícios e recompensas do cartão de crédito, mas providenciaria seu acesso aos clientes.

À fl. 40, juntou-se resultado financeiro da Unidade, referente ao ano de 2021.



A seguir, encaminharam-se propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e de Transação Administrativa (fls. 41-47).

A Representada recusou as propostas e apresentou alegações finais às fls. 50-56, requerendo que não lhe fosse imputada nenhuma penalidade.

Foi realizada nova fiscalização na Agência, ocasião em que se constatou que remanesciam as irregularidades anteriormente verificadas, notadamente a demora no atendimento, ausência de tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito diferenciados e de placas indicando o local em que pode ser retirada a cadeira de rodas. Porém, verificou-se a existência de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor na área dos caixas eletrônicos (fls. 62-100).

A Instituição Financeira se manifestou novamente às fls. 102-108.

É o relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Da inobservância do prazo de quinze minutos para atendimento

Consta do formulário de fiscalização nº 12 que fornecedor incorreu na infração nº 1.1, tendo em vista que a consumidora aguardou atendimento em tempo de espera superior a 17 (dezessete) minutos, em inobservância ao disposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/2002, que assim dispõe: "fica o estabelecimento bancário obrigado a atender o cliente no prazo



de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento”.

Em sua defesa, o Fornecedor destacou que a demora se deveria à Pandemia pelo Covid-19 e ao pagamento de auxílio emergencial (fl. 28).

Porém, realizada nova fiscalização, quando já cessado o estado de calamidade pública, fls. 62-64, verificou-se que a morosidade no atendimento permanecia, fazendo incidir a agravante do artigo 26, IV, do Dec. n.º 2.181/97.

Portanto, julgo subsistente a infração cometida pelo Fornecedor, referente ao item 1.1 do Formulário de Fiscalização n.º 12.

2.2 Da acessibilidade - ausência de cartaz indicando disponibilidade de cadeira de rodas

Durante a fiscalização, constatou-se, ainda, que o Fornecedor não indicava o local onde a cadeira de rodas, disponível aos consumidores, poderia ser retirada, incorrendo na infração administrativa de n.º 5.1.

Com efeito, a Lei n.º 11.666/1994, que estabelece normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público, prevê a obrigação de manutenção de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de pessoas com deficiência e idosas, “sendo obrigatória a indicação do local de retirada”.

Ao contrário do que pretende o Fornecedor, não se revela razoável exigir dos consumidores que, em caso de necessidade, se dirijam aos funcionários em busca da cadeira de rodas, mesmo porque o consumidor, frente a sua vulnerabilidade



jurídica, poderia desconhecer o direito que lhe foi assegurado pela Lei Estadual, desconhecimento este que não se verificaria se houvesse a placa indicativa.

Além do mais, o Fornecedor não envidou esforços para a regularização, já que, consoante o relatório de fiscalização de fls. 62-64, a irregularidade permanece, devendo incidir a agravante do artigo 26, IV, do Dec. n.º 2.181/97, bem como a agravante do artigo 26, VII, do Dec. n.º 2.181/97, pois praticada em detrimento de pessoas com deficiência física e idosa

2.3 Da ausência de informações de tabelas

Durante a fiscalização, constatou-se, ainda, ausência de tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculadas aos cartões de crédito (item 6.10 do Formulário nº 12).

O dever de informação quanto às características de produtos e serviços vem estampado no artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor:

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

Não bastasse, tratando especificamente da divulgação de tabela dos benefícios vinculados aos cartões de crédito, o

artigo 15, IV, da Resolução CMN 3919/10, vigente à época da fiscalização, assim preceituava:

Art. 15. É obrigatória a divulgação pelas instituições mencionadas no art. 1º, em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas:

[...]

IV - tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela instituição, devendo os cartões ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente;

Desse modo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração no que se refere ao item 6.10.

2.4 Da ausência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor

Finalmente, o Fornecedor foi autuado por ter incorrido em infração correspondente ao Item nº 6.11, que consiste na ausência de disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor aos consumidores.

Em sua defesa, o Fornecedor aduziu que, pela Pandemia de Covid-19, estaria com número reduzido de funcionários, razão pela qual não se localizou, no momento da fiscalização, o



exemplar do Código de Defesa do Consumidor que, não obstante, se encontraria na agência para consulta (fl. 28).

Observa-se, contudo, que a escusa apresentada pelo Fornecedor não merece acolhimento, uma vez que não basta que se demonstre a existência do exemplar nas dependências do estabelecimento, fazendo-se imprescindível que ele esteja efetivamente disponível para consulta, em local ostensivo e de fácil acesso.

Isso é o que dispõem o artigo 1º da Lei nº 12.291/2010 e o artigo 1º da Lei Estadual nº 14.788/2003, *verbis*:

Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 1º - Os estabelecimentos comerciais situados no Estado manterão exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta.

Porém, quando da nova fiscalização (fls. 62-64), constatou-se que o Fornecedor passou a disponibilizar o exemplar do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual, no que pertine à presente infração, deverá incidir a atenuante do artigo 25, III, do Dec. n.º 2.181/1997.

Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo Representado, referente ao item 6.11 do formulário de fiscalização dos serviços bancários, com a atenuante mencionada.

3- CONCLUSÃO



Diante do exposto, evidenciou-se que o Fornecedor incorreu em infrações administrativas, sujeitando-se à sanção prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/1990.

Levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao Infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/1990.

Atento aos dizeres do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 24 e seguintes do Decreto 2.181/1997 e artigo 20 da Resolução PGJ n.º 14/2019, passo à graduação da pena administrativa.

Inicialmente, vale destacar que as infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/2019, figuram no grupo 1, considerando-se, ainda, a sua gravidade, natureza e potencial ofensivo.

Verifico a inaplicabilidade da vantagem auferida como parâmetro de mensuração da multa, por entender tal cálculo de difícil e complexa estimativa, razão pela qual aplico o fator 1.

Por fim, com o intuito de se mensurar a condição econômica do infrator, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19, dever-se-á considerar a receita bruta obtida pela agência autuada, no exercício financeiro de 2021, fornecida à fl. 40, consubstanciada em R\$4.537.251,00 (quatro milhões quinhentos e trinta e sete mil e duzentos e cinquenta e um reais), cuja média mensal é de R\$378.104,25 (trezentos e setenta e oito mil cento e quatro reais e vinte e cinco centavos).

Com os valores acima apurados, 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\$4.224,04 (quatro mil duzentos e vinte e quatro reais e quatro centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Considerando que o infrator praticou 4 (quatro) infrações, todas enquadradas no art. 21, I, da Resolução PGJ n.º 14/19, sendo, em princípio, de igual gravidade, reputarei a infração de n.º 5.1 como sendo mais grave no caso concreto, por nela incidirem duas circunstâncias agravantes, conforme mencionado.

Com efeito, reconheço a agravante do artigo 26, VII, do Dec. n.º 2.181/97, pois o Fornecedor não envidou esforços para sanar a irregularidade, bem como a agravante do artigo 26, VII, do Dec. n.º 2.181/97, porquanto a infração foi praticada em detrimento de pessoas com deficiência física e idosa, devendo-se, por conseguinte, aumentar a multa pela metade, totalizando R\$6.336,24 (seis mil trezentos e trinta e seis reais e vinte e quatro centavos), nos termos do artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019.

De igual forma, reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a multa em um sexto, nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, perfazendo-se R\$5.280,20 (cinco mil duzentos e oitenta reais e vinte centavos), infração n.º 5.1.

Por fim, por terem sido constatadas quatro infrações administrativas, aumento o valor da multa no patamar de 2/3 (dois terços), na forma do artigo 20, §3º, da Resolução PGJ n.º 14/19, tornando-a definitiva em R\$8.800,33 (oito mil e oitocentos reais e trinta e três centavos).

ISSO POSTO, determino:

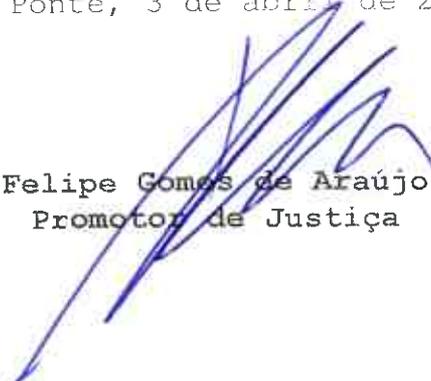


a) A intimação do Fornecedor no endereço indicado à fl. 03 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

- recolha os valores ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, (FEPDC) – nº 6.141-7, do Banco do Brasil, Agência nº 1.615-2, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 7.920,29 (sete mil e novecentos e vinte reais e vinte e nove centavos), nos termos do art. 37, parágrafo único, da Resolução PGJ nº 14/19;
- ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

b) 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.

Nova Ponte, 3 de abril de 2023.


Felipe Gomes de Araújo
Promotor de Justiça