



Processo Administrativo nº 0024.20.011359-5

Representado: Caixa Econômica Federal

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 0090 da Caixa Econômica Federal (Imperador), situada na Av. Pedro II, n.º 1408, bairro Carlos Prates, CEP 30710-010, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 003.603.05/0090-80, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 10 de março de 2020, 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, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor mantém cadeira de rodas, porém, não indica através de placa ou outro meio, o local onde pode ser retirada;
2. O fornecedor não mantém placa com os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor (lei 8078, 1990), disponível para consulta".

O banco representado foi notificado através da Gerente de Atendimento PJ, Sra. Michele Juliana O. Santos, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Conforme certificado à fl. 18, o Banco optou por não apresentar defesa.

Às fls. 19/20 juntou-se aos autos relatório elaborado pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), sobre o desempenho dos bancos no ano de 2019.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas na contracapa do presente feito, o Representado ficou inerte, conforme certificado à fl. 24.

Da mesma forma, não obstante se tenha oportunizado ao Representado a possibilidade de apresentar alegações finais, para o caso de não ter interesse na celebração de acordo, nada manifestou (fl. 24).

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Tendo em vista que o Banco não apresentou Defesa e tampouco Alegações Finais, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

## 3- DO MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 144.20, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante à autuação relativa 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, aos arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e ao art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n. 2.181/97.

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. Informação esta, aliás, imposta pela própria.

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 689/20, 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 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 – 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, 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 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 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 dos serviços bancários.**

Quanto à autuação correspondente ao item 6.12 do Formulário n.º 12, referida infração ocorreu devido à inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da afixação de placa, junto ao caixa, em local e formato visível ao público, a respeito da existência do exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

Como se percebe, também quanto a esta infração houve um descumprimento do dever de informação. Desta forma, reitera-se, neste ponto, a explanação retro apresentada a respeito do direito à informação.

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

#### 4. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu nas práticas infrativas do art. 3º, § 4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94; arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8.078/90; art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97; art. 2º da Lei Estadual n.º 14.788/03, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 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) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico 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. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, na ausência de Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2019 informado pelo Representado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 20), no valor de R\$ 113.885.344.000,00 (cento e treze bilhões oitocentos e oitenta e cinco milhões trezentos e quarenta e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2019, 3.373 (três mil trezentos e setenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 19-v), arbitro sua receita bruta em R\$ 33.763.813,81 (trinta e três bilhões setecentos e sessenta e três milhões oitocentos e treze reais e oitenta e um centavos).

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 da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.813.651,15 (dois bilhões oitocentos e treze milhões seiscentos e



cinquenta e um mil reais e quinze centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade das infrações e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$33.136,51 (trinta e três mil cento e trinta e seis reais e cinquenta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 27.613,76 (vinte e sete mil seiscentos e treze reais e setenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que as práticas infrativas possuem caráter repetitivo e atingiram pessoas portadoras de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), resultando no montante de R\$ 41.420,64 (quarenta e um mil quatrocentos e vinte reais e sessenta e quatro centavos).

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, §3º, da Res. PGJ n.º 14/2019, totalizando o *quantum* de R\$ 55.227,52 (cinquenta e cinco mil duzentos e vinte e sete reais e cinquenta e dois centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 55.227,52 (cinquenta e cinco mil duzentos e vinte e sete reais e cinquenta e dois centavos).**

ISTO POSTO, determino:

**1) A intimação do Representado** no endereço indicado à fl. 2 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

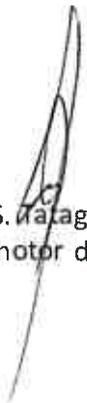
a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 49.704,77 (quarenta e nove mil setecentos e quatro reais e setenta e sete centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19, sendo que o pagamento da multa com redução do percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo do vencimento do boleto seja maior;

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, 01º de fevereiro de 2022.

  
Glauber S. Aragiba do Carmo  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Janeiro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal - Agência 0090		
<b>Processo</b>	0024.20.011359-5		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração n.º 144.20		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 33.763.813,81</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.813.651,15
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>1</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 33.136,51</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 16.568,26</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 49.704,77</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2021			237,98%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2021			3,5964
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 719,29</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.789.294,04</b>
Multa base			R\$ 33.136,51
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 27.613,76
Acréscimo de 1/2 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 41.420,64
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 55.227,52
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19)			R\$ 49.704,77

