



DECISÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

A agência do Banco Cooperativa de Crédito com Interação Solidária de Minas Gerais - CRESOL -TOMBOS, situada na Praça Coronel Quintão Nº2 Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00 000 000/2719-77, foi fiscalizada pelo PROCON-MG, no dia 19 de agosto de 2021, às 13h00min, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral, com base no Formulário de Fiscalização nº 12, cujo número do auto é 342.21.

Em decorrência desse trabalho, foram constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descritas as seguintes irregularidades:

1. *Ausência de cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso;*
2. *Ausência de placas indicativas do local onde a referida cadeira de rodas possa ser retirada, pelo que houve violação ao art 7º da Lei 8.078/90.*

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização, através de seu gerente, Ricardo Monteiro Valadão, para apresentar defesa, nos termos dos artigos 42 e 44, ambos do Decreto nº 2.181/1997, bem como cópia do estatuto atualizado e o Demonstrativo do Resultado do Exercício do ano anterior.

A defesa e o Demonstrativo do Resultado do ano de 2021 foram apresentados, nos ids. 1719624 e 1719657.

Entendeu este Órgão de Atuação que a defesa apresentada pelo Representado atendia aos requisitos de admissibilidade, de acordo com a Resolução PGJ nº 57/2022, mostrando-se tempestiva, eis que apresentada dentro do prazo previsto na notificação e revestida de legitimidade, porque subscrita por quem de direito, nos termos do artigo 10, Parágrafo Único da Resolução citada;

Determinou-se que fosse oficiado ao Representado, para que, manifestasse sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) com esta Promotoria de Defesa do Consumidor e caso não houvesse interesse, fosse aberto prazo para a apresentação de Alegações Finais, às quais deveriam ser anexadas cópias do Estatuto Social atualizado e do demonstrativo do Faturamento Bruto/Resultado Bruto da Intermediação Financeira/Receita Bruta auferida pela Agência da Cooperativa de Crédito com interação Solidária de Minas Gerais – CRESOL – Tombos/MG, no exercício financeiro de 2021.

Ofício encaminhado, conforme id. 2789746 com oferecimento de TAC e TA.

E após, ser notificada, apresentou suas alegações finais, onde demonstrou ter cumprido integralmente as orientações do PROCON, após a fiscalização, com a disponibilização da cadeira de rodas, bem como da publicação de sua disponibilização, conforme id. 4228696.

Vieram os autos para decisão.

É, em síntese, o relatório.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo na prática administrativa descrita no Auto de Infrativa descrita no Auto de Infração nº 342.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 57/22.

A representada alegou que as disposições legais constantes da averiguação já estavam sendo cumpridas, que a Cooperativa já estava diligente no sentido de cumprir prontamente todas as orientações repassadas, bem como todas as normativas vigentes.

Registrou que estava providenciando a cadeira de rodas e que a mesma já estava à disposição dos usuários, tendo juntado fotografia para comprovar, e que conforme Nota Fiscal a aquisição deu-se em 27 de agosto de 2021. Acrescentou também material fotográfico em que constam os cartazes com indicação do local em que a cadeira de rodas poderia ser retirada pelos usuários que assim o necessitassem.

Alegam pois que o feito foi solucionado pelo própria Cooperativa e que não houve a necessidade de transação administrativa.

Com efeito, no tocante à primeira autuação, em relação à obrigatoriedade de manter cadeiras de rodas no interior do estabelecimento a disposição de pessoa portadora de deficiência e de idoso, há previsão expressa nesse sentido na Lei Estadual n. 11.666/94, que impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades, estabelecendo normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público.

Vejamos:

art. 1. As disposições de ordem técnica constantes nesta Lei e as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre a adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente serão adotadas nos edifícios de uso público para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física as suas dependências. (Caput, com redação dada pelo art. 1 da Lei Estadual n. 15.688, de 20.07.2005).

1. Considera-se edifício de uso público todo aquele que abriga atividades que se caracterizam por atendimento ao público.

2. Devem situar-se, preferencialmente no andar térreo dos edifícios de uso público, as dependências em que ocorra maior fluxo de pessoas.

O art. 32 da referida Lei, com redação conferida pela Lei Estadual n. 14.924, de 2003, e que acrescentou os parágrafos 42 e 52 ao referido artigo, dispõe sobre a obrigatoriedade de colocação de cadeiras de rodas para uso gratuito das pessoas portadoras de deficiência física e para o idoso, bem como a obrigatoriedade da indicação do local onde será encontrada.

Ademais, ficou caracterizada a infração, o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade e a representada não juntou aos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Restou claro também nos autos a autuação correspondente ao item 5.1, na qual o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual n. 11.666/94, art. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante frisar que tão importante quanto possuir a cadeira de rodas, é 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

Referida Lei apenas impõe ao prestador de serviços bancários tratar o consumidor com mais dignidade e respeito, facilitando o acesso de idosos e de deficientes físicos em seus estabelecimentos ou adequando-os às suas necessidades.

Aliás, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual 11.666/94, senão vejamos:

EMENTA: Apelação cível. Embargos do devedor. Execução Fiscal. Instituição Bancária. Lei estadual n. 11.666, de 1994. Cadeira de rodas para deficiente físico e idoso. Competência legislativa estadual. Inobservância da obrigação. Multa administrativa. Sanção devida. Valor. Regularidade. Recurso não provido. 1. A Lei estadual n. 11.666, de 1994, que obriga os titulares de estabelecimentos bancário, a disponibilizar cadeira de rodas para idosos e deficientes físicos, não invade a competência de legislar da União sobre matéria financeira. Ocorre que está sendo outorgada proteção ao consumidor com deficiência de locomoção. 2. A Lei estadual n. 11.666, de 1994, é de eficácia plena, ou seja, independe de regulamentação, porque confirma princípios, valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos. 3. O não cumprimento da obrigação implícita na sanção respectiva e cujo valor não é excessivo, porque observado o limite legal estabelecido. 4. Apelação cível conhecida e não provida, mantida a sentença que rejeitou os embargos do devedor. (TJMG, ACv. n. 1.0024.09.588944-0/001, rel. Des. Caetano Levi Lopes, 2ª CCTJMG, j. em 21.08.2012, in DJe 30.08.2012)

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1 constante do formulário n. 12 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 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.

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 fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É 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, a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor n. 37 - página 66 -Ano 10 -janeiro a março de 2001 - Ed. Revista dos Tribunais).

Esse dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta arraigada 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. Conduto, 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 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 à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei nº 8.078/1990, art. 6º, inciso III, e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como: Princípio da Transparência; Princípio da Harmonia das Relações de Consumo; Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (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 (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 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, 2001, p. 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 de 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 art. 31 da referida norma legal 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 nº 8.078/1990, 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 nº 8.078/1990 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.

Válido ponderar que, inobstante a instituição bancária tenha informado que tomou as providências necessárias para o resguardo de normas e dos direitos dos usuários, adquirindo a cadeira de rodas e fixando aviso de sua disposição logo após a autuação do formulário de fiscalização pelo agente fiscal, a instituição bancária detinha, a partir da vigência da lei, a obrigação de disponibilizar cadeira de rodas.

Entretanto, a adequação, por si só, não é suficiente para descaracterizar a infração constatada inicialmente, devendo ser valorada, no entanto, como circunstância atenuante, implicando tão somente a redução do valor de eventual multa imposta, nos termos do art. 25, inc. III, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Portanto, dúvida não resta sobre a configuração da infração em análise.

Assim, conforme descrito no item 5.1 do referido auto, houve omissão na prestação da informação devida ao consumidor, eis que não havia placa, indicando o local onde a cadeira de rodas pudesse ser retirada.

Assim diante da infração configurada, julgo subsistente a autuação referente ao item 5.1 do Auto de Verificação 342.2, vez que não paira dúvidas acerca da transgressão ao artigo 3º, §4º da Lei Estadual n. 11.666/94, art. 6º, IV, e 39, VIII da Lei 8.078/90.

III - CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor da Reclamada.

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do art. 3º, §4º da Lei Estadual 11.666/94, artigos 6º, IV, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/1990, está, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I, do CDC.

Dentre as possíveis sanções administrativas, a reprimenda consistente na cominação de MULTA ADMINISTRATIVA (art. 56, I, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme art. 56 da Lei 8.078/90. Atento aos dizeres do art. 57 do CDC e artigos 24 e ss do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no grupo III, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 sua receita mensal média nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao fato abusivo noticiado, o que se faz com base na Receita Bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22. O infrator foi notificado no ato da fiscalização para apresentar o DRE do exercício imediatamente anterior ao da infração. Entretanto, na oportunidade, apresentou as demonstrações financeiras de 30 de junho de 2020 e 31 de dezembro de 2019.

No caso em tela, será possível estimar o valor por agência, haja vista que, nos documentos acostados, havia referência quanto ao valor total do primeiro semestre de 2020, de R\$11.576.000,00 (onze milhões, quinhentos e setenta e seis mil reais), sendo essa a base de cálculo para estimar a média anual. Isso porque a estimativa pode ser uma presunção ou uma ficção, realizada sobre o preço do produto ou serviço.

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira da Cooperativa de Crédito Rural, com Interação Solidária de Minas Gerais, no valor de R\$23.152.000,00 (vinte e três milhões, cento e cinquenta e dois mil reais).

Dessa forma, estabelecido o valor das Receitas de Intermediação Financeira da instituição, calculo a receita média da agência no valor de R\$1.157.600,00 (um milhão, cento e cinquenta e sete mil e seiscentos reais), 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 art. 28 da Resolução PGJ nº 57/22, motivo pelo qual fixo o quantum da pena-base no valor de R\$3.334,00 (três mil, trezentos e trinta e quatro reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes do Dec. nº 2.181/97, art. 25, II e III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar o ato lesivo, tendo adotado as providências necessárias à aquisição de cadeira de rodas, para o resguardo das normas e dos direitos dos usuários. Por fim, reconheço a confissão do infrator, já que admitiu ter providenciado a cadeira de rodas após a fiscalização. Além da primariedade - pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ nº 57/22, resultando no valor de R\$ 1.667,00 (um mil, seiscentos e sessenta e sete reais).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no art. 26, VII, do Decreto n. 2.181/97, eis que praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadores de deficiência física, pelo qual aumento em 1/6 (um sexto), e aumenta-se também em 1/6, com fulcro no art. 26, IV, do mesmo decreto, haja vista que a conduta infrativa foi praticada no decurso de calamidade - pandemia do COVID-19. Assim, tem-se neste caso, o aumento da multa em- 2/6.

Desse modo, **fixo a MULTA ADMINISTRATIVA no valor de R\$ 2.222,67 (dois mil, duzentos e vinte e dois reais e sessenta e sete centavos).**

Outrossim, determino:

- **a notificação da Banco Cooperativa de Credito com Interação Solidária de Minas Gerais -CRESOL -TOMBOS**, situada na Praça Coronel Quintão Nº2 Tombos/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00 000 000/2719-77, para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação, recolha, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (chave PIX no 32.384.286/0001-42, conta corrente no 6141-7, agência no 1615-2, Banco do Brasil), o percentual de 90% (noventa por cento - ou seja, multa com redução do percentual de 10%) do valor da multa fixada acima, a qual corresponde a quantia de R\$ 2.000,40 (dois mil reais e quarenta centavos), que somente será válido se efetuado antes do término do prazo recursal nos termos do art. 37 da Resolução PGJ nº 57/2022, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação na forma do art. 46, §2º, e do art. 49, *caput*, ambos do Decreto nº 2.181/1997;

- havendo a notificação do infrator no endereço acima identificado, a **certificação nos autos** do não pagamento da multa no prazo legal e/ou a não apresentação de recurso;
- na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, após o trânsito em julgado da decisão a **remessa dos autos ao Coordenador do PROCON/MG** para que proceda ao encaminhamento de cópia integral dos autos à Procuradoria do Estado, para fins de inscrição em dívida ativa, bem como inscrição no CADIN-MG (Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais), nos termos da Lei Estadual nº 14.699/2003, além da propositura de execução fiscal, nos termos da Lei Estadual nº 19.971/2011 e do Decreto Estadual nº 45.989/2012.
- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome do infrator no Cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei nº 8.078/1990 e do inciso II do art. 58 do Decreto nº 2.181/1997.

Publique-se o extrato desta decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público (DOMP/MG) e envie-se cópia, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, para que disponibilize seu inteiro teor no site daquele órgão.

Cumpra-se com os devidos registros no SRU.

Tombos, 02 de junho de 2023

CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY
PROMOTORA DE JUSTIÇA

MULTA- BASE		R\$ 3.334,00
Atenuante: 1/2	0,5000	R\$ 1.667,00
Total Parcial (MB - AT)		R\$ 1.667,00
Agravante 2/6	0,3333	R\$ 555,67
Total Parcial (MB - AT) + AG		R\$ 2.222,67
Concurso: 0	0,0000	R\$ 0,00
Total da Multa: [(MB-AT)+AG]+Concurso		R\$ 2.222,67



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE CAMPOS AMORIM BARONY**, SECRETARIO DE PROMOTORIA, em 12/06/2023, às 13:29, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **4829921** e o código CRC **18A98F7D**.

Processo SEI: 19.16.1634.0078755/2021-71 / Documento SEI:
4829921

Gerado por: PGJMG/TOMPJ/TOMPJ-UNPJ

AVENIDA JUVENAL BATISTA DE ALMEIDA, S/N - - Bairro CENTRO - Tombos/ MG
CEP 36844000 - www.mpmg.mp.br