

[Identificação do processo] Nº 19.16.1561.0141085/2022-39/ 2022

Parecer nº 17/2022 - PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

ASSUNTO: PJ de Lajinha/MG indaga sobre a exigência de supermercados terem atendimento prioritário em caixa comum ou específico, bem como a disponibilidade de cadeiras de rodas em seus estabelecimentos.

EMENTA: Supermercados - Atendimento prioritário - Caixa comum ou específico - Cadeiras de rodas.

1. RELATÓRIO

Por meio do Formulário de Solicitação de Apoio (4064768), o Promotor de Justiça da Promotoria de Justiça Única de Lajinha/MG, solicita análise dos autos para averiguação de notícia de supostas práticas infrativas efetuadas por estabelecimento comercial, revendedor varejista de produtos alimentícios. Não foram apresentados quesitos, apenas a manifestação do consumidor.

Trata-se de Notícia de Fato envolvendo manifestação de consumidor registrada na Ouvidoria do Procon-MG, nos seguintes termos: *"estabelecimento comercial não possui atendimento preferencial em açougue, caixa e demais dependências trata os clientes com desprezo e desconsideração. Mães com crianças de colo esperam horas para o atendimento. Ocorre no açougue atendimento preferencial de pessoas com poder aquisitivo maior. Absurdo. Estabelecimento não possui cadeira de rodas está totalmente irregular quanto aos órgãos de defesa do consumidor"*. (sic)

Ressalta-se que no dia 08/11/2022 foi solicitado pelo consulente informações acerca da existência de reclamações consumeristas nas bases de dados (SINDEC, CONSUMIDOR.GOV, Reclame Aqui e Sistema Corporativo do Procon-MG) em desfavor do supermercado, no período de 08/11/2020 a 08/11/2022.

Posteriormente, no dia 18 de novembro de 2022, foi encaminhado pelo consulente à Coordenação de Divisão de Fiscalização das Relações de Consumo, pedido de fiscalização a ser realizado junto ao estabelecimento comercial, por agente fiscal do Procon-MG.

É breve o relato. Passa-se à apresentação de fundamentações sobre os temas específicos apresentados pelo consumidor, quais sejam, **atendimento prioritário e cadeira de rodas no estabelecimento**, para, na sequência, conclusão do parecer.

2. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

2.1. PRELIMINAR

Importante destacar inicialmente que o tema "Atendimento Prioritário" foi, em 2021, objeto de estudo por esta Assessoria Jurídica, registrado no Parecer nº 12/2021 - PGJMG/PROCON-MG/ASJUP e deliberado na 4ª Reunião da Rede de 2021.

Referido documento foi elaborado em resposta ao Requerimento 4885/2020, da **Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais ao Procon-MG**, feito em outubro de 2020, envolvendo solicitação para que este órgão de defesa do consumidor promovesse campanha estadual de conscientização e divulgação da Lei Estadual nº 23.414/2019, que torna obrigatória, às empresas e aos órgãos governamentais que fazem atendimento ao público, a inserção da referência de pessoas com espectro do autismo nas placas informativas de atendimento prioritário.

Na oportunidade entendeu-se que: "*Não obstante a possibilidade de interpretação extensiva da norma, conforme conclusão do CAOIPDC, considerando que a Lei Estadual nº 14.925/2003 especifica os estabelecimentos obrigados a afixar cartazes destacando o benefício do atendimento prioritário (supermercados, hipermercados e estabelecimentos congêneres, a inserção da referência da pessoa com espectro do autismo em placa informativa que contém o rol dos beneficiários de atendimento prioritário, disposta na Lei Estadual nº 23.414/2019, se interpretada literalmente, deve estar restrita aos mencionados estabelecimentos. Há, então, em tese, uma incongruência entre as normas que poderá ser alegada/suscitada, em sua defesa, por fornecedores autuados.*" (sic)

Insta salientar que a referida Lei Estadual nº 14.925/2003 especificava os estabelecimentos, localizados em Minas Gerais, que deveriam afixar cartazes destacando o benefício do atendimento prioritário e as pessoas beneficiadas. Entretanto, tal dispositivo foi revogado pela Lei Estadual nº 23.902/2021, **sendo esta publicada na sequência da emissão do parecer por esta Assessoria Jurídica.**

Nesse sentido, a atual legislação, ao contrário daquela anterior - que limitava os tipos de estabelecimentos que deveriam oferecer atendimento prioritário - amplia a obrigação para todos aqueles que prestam serviço de atendimento, seja ele público ou privado, assegurando o direito do atendimento prioritário a todos beneficiários do rol do art. 1º:

Lei Estadual nº 23.902/2021

Art. 1º – É obrigatório, nos serviços de atendimento ao público dos estabelecimentos públicos e privados localizados no Estado organizados por meio de fila ou senha, atendimento prioritário para:

- I – a pessoa com idade igual ou superior a sessenta anos;
- II – a pessoa aposentada por invalidez;
- III – a pessoa aposentada por tempo de serviço;
- IV – a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- V – a gestante e a lactante;
- VI – a pessoa acompanhada por criança de colo;
- VII – a pessoa com doença grave ou com doença incapacitante ou limitante;
- VIII – a pessoa com fibromialgia que se enquadre no conceito de pessoa com doença grave ou com doença incapacitante ou limitante.

§ 1º – Nos estabelecimentos bancários, serão fornecidos assentos para as pessoas mencionadas no *caput* que estiverem aguardando atendimento.

§ 2º – O atendimento prioritário de que trata esta lei estende-se ao acompanhante das pessoas mencionadas no *caput*.

§ 3º – Nos serviços de emergência públicos e privados, o atendimento prioritário de que trata esta lei é condicionado aos protocolos de atendimento médico.

A nova norma, além de ampliar os beneficiários do atendimento prioritário previstos em leis federais (inc. VII e VIII; §2º) e trazer outras obrigações (§1º) e condições (§3º), prevê expressamente a necessidade de aviso sobre a prioridade a quem lhe é de direito. Vejamos:

Art. 2º – Nos estabelecimentos a que se refere o *caput* do art. 1º, será afixado, nos locais de

atendimento ao público, aviso sobre a prioridade de atendimento estabelecida nesta lei.

Verifica-se, portanto, que ainda que mencionada atualização da norma estadual, referido parecer não atende o objeto do presente estudo que visa analisar como devem os estabelecimentos atuarem para atender ao disposto nas legislações (federais, estaduais e municipais) que tratam do atendimento prioritário. Embora a presente consulta envolva um revendedor varejista de alimentos, o objetivo deste estudo é, ao final, subsidiar a adequação dos estabelecimentos de forma geral quanto ao atendimento das referidas normas.

Frisa-se que o art. 7º do CDC prevê, expressamente, aos consumidores direitos previstos em leis esparsas. Portanto, ao longo deste parecer analisaremos normas federais, estaduais e municipais sobre os temas ora em análise.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

2.2 - COMPETÊNCIA MUNICIPAL

Nos termos do artigo 1º e 18 da CF/88, os Municípios foram elevados a membro integrante da Federação Brasileira.

Quanto à competência municipal para legislar, a Constituição Federal de 1988 adotou, como critério determinante, assuntos de interesse local. Nesse sentido, compete ao município legislar sobre assuntos atinentes à capacidade de auto-organização, autogoverno, autolegislação e autoadministração. De igual forma, os municípios possuem suas constituições, que são as suas Leis Orgânicas, elaboradas pelas câmaras municipais, observados os limites previstos pela Constituição Federal, com destaque aos preceitos contidos no art. 29 e ainda do que estabelece a respectiva Constituição Estadual.

Isso posto, destaca-se a Súmula 419 do STF que dispõe: "**Os municípios têm competência para regular o horário do comércio local desde que não infrinjam leis estaduais ou federais válidas**".

Corroborando com esse entendimento, já decidiu o STF:

É o caso da Súmula Vinculante 38: "Competente o Município para fixar o horário de funcionamento de estabelecimento comercial." No caso, verifico que a competência para disciplinar o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais é do município, tendo em vista o que dispõe o art. 30, I, da CF/1988. Esta Corte já possui entendimento assentado nesse sentido, consolidado no enunciado da Súmula 645/STF: "É competente o município para fixar o horário de funcionamento de estabelecimento comercial". (...) deve-se entender como interesse local, no presente contexto, aquele inerente às necessidades imediatas do Município, mesmo que possua reflexos no interesse regional ou geral. Dessa forma, não compete aos Estados a disciplina do horário das atividades de estabelecimento comercial, pois se trata de interesse local. [ADI 3.691, voto do rel. min. Gilmar Mendes, P, j. 29-8-2007, DJE 83 de 9-5-2008.]

"Está claramente definido no art. 30, I, da CF/1988 que o Município tem competência para legislar sobre assuntos de interesse local. (...) 8. Entre as várias competências compreendidas na esfera legislativa do Município, sem dúvida estão aquelas que dizem respeito diretamente ao comércio, com a consequente liberação de alvarás de licença de

instalação e a imposição de horário de funcionamento, daí parecer-me atual e em plena vigência, aplicável inclusive ao caso presente, a Súmula 419 desta Corte, que já assentara que “os Municípios têm competência para regular o horário do comércio local, desde que não infrinjam leis estaduais ou federais válidas”. [RE 189.170, voto do rel. min. Marco Aurélio, P, j. 1º-2-2001, DJ de 8-8-2003.]

Competência do Município para disciplinar o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais. 1. Reclamação em que se impugna sentença na qual se afirmou, incidentalmente, a inconstitucionalidade material de dispositivo da Lei 5.954/2013 do Município de Colatina-ES que veda o funcionamento ininterrupto de farmácias. 2. A Súmula Vinculante 38 afirma a competência Municipal para estabelecer o horário de funcionamento do comércio local. Do seu texto, no entanto, não decorre a afirmação de constitucionalidade material de todas as normas editadas sob o exercício de tal competência. [Rcl 35.075, rel. min. Roberto Barroso, 1ª T, j. 27-09-2019, DJE 220 de 10-10-2019.]

No caso, aponta-se ofensa à Súmula Vinculante 38, uma vez que a decisão reclamada teria violado a competência constitucionalmente conferida ao reclamante para dispor quanto ao horário de funcionamento dos estabelecimentos comerciais nele localizados da forma que melhor atendesse aos interesses locais. (...) Verifico que o ato reclamado respalda-se nos princípios da livre concorrência, da defesa do consumidor e da liberdade do exercício de atividade econômica para concluir, em juízo de prelibação, pela aparente inconstitucionalidade das normas municipais que impedem o funcionamento de estabelecimentos comerciais aos domingos e aos sábados à tarde, exceto quando se trate de serviço essencial (...). Dessa forma, resta claro que divergiu do entendimento contido na Súmula Vinculante 38, interferindo na autonomia de determinação do ente municipal a partir de juízo de ponderação com princípios constitucionais de pouca densidade normativa. [Rcl 24.518 MC, rel. min. Gilmar Mendes, dec. monocrática, j. 4-5-2017, DJE 97 de 10-5-2017.]

O recurso extraordinário é inadmissível. O Supremo Tribunal Federal já decidiu positivamente acerca da competência do Município, e não do Estado, para legislar a respeito de horário de funcionamento de estabelecimento comercial, inclusive para aqueles que comercializam bebidas alcoólicas, por ser matéria de interesse local, nos termos do art. 30, I, da Constituição Federal. (...) 5. Cabe ressaltar, ademais, que o Supremo Tribunal Federal, na sessão plenária de 11-3-2015, reafirmou o entendimento consagrado na Súmula 645/STF ao editar a Súmula Vinculante 38. (...). 6. Diante do exposto, nego provimento ao agravo regimental. [RE 852.233 AgR, voto do rel. min. Roberto Barroso, 1ª T, j. 26-8-2016, DJE 206 de 27-9-2016.]

Conforme consignado na decisão que se agrava, o acórdão recorrido está em harmonia com a orientação sedimentada nesta Corte na Súmula Vinculante 38, quanto à competência municipal para fixar horário de funcionamento de estabelecimento comercial. Ademais, constata-se que a Corte de origem declarou a inconstitucionalidade do parágrafo único do art. 1º da Lei 9.452/2009, que condicionava a abertura do comércio à realização de acordo ou convenção coletiva de trabalho, por extrapolar a competência municipal. Neste ponto, verifica-se a falta de interesse recursal da recorrente. Ante o exposto, nego provimento ao agravo regimental. [RE 732.222 AgR, rel. min. Edson Fachin, 1ª T, j. 15-3-2016, DJE 70 de 15-4-2016.]

Com efeito, a controvérsia constitucional instaurada na presente causa já se acha dirimida pelo Supremo Tribunal Federal, (...) ao julgar a ADI 3.691/MA, rel. min. Gilmar Mendes (...). Esse entendimento tem sido observado pelo Supremo Tribunal Federal, cujas decisões,

proferidas em sucessivos julgamentos sobre a matéria ora em exame, reafirmaram a tese segundo a qual compete ao Município — por tratar-se de matéria de interesse local (CF/1988, art. 30, I) — fixar o horário de funcionamento de estabelecimentos comerciais, sem que o exercício dessa prerrogativa institucional importe em ofensa aos postulados constitucionais da isonomia, da livre iniciativa, da livre concorrência, do direito à saúde ou da defesa do consumidor (...). [RE 926.993, rel. min. Celso de Mello, dec. monocrática, j. 27-11-2015, DJE 245 de 4-12-2015.]

Competência do Município para legislar sobre interesse local e restrição ao princípio da livre iniciativa. O Supremo Tribunal Federal, no julgamento da ADI 907, Rel. Min. Alexandre de Moraes, cujo acórdão coube a minha relatoria, entendeu que viola o princípio da livre iniciativa – art. 107, IV, da CF/1988 – a obrigatoriedade de exigir que os supermercados e estabelecimentos do gênero ofereçam serviço de empacotamento das compras. (...) O acórdão proferido pelo Tribunal de origem divergiu desta orientação, pois entendeu ser constitucional a obrigatoriedade de oferecimento desse serviço, considerando inconstitucional apenas a obrigatoriedade de contratar empacotadores. Nesse sentido confira-se o RE 822.264, Rel. Min. Dias Toffoli, que declarou a inconstitucionalidade da Lei 9.770, de 24 de outubro de 2011, do Município de Sorocaba, que tornava obrigatória a instalação de serviço ambulatorial, contando com, no mínimo, um enfermeiro, destinado ao primeiro atendimento de clientes e funcionários, nos shoppings e hipermercados do município. Nesse ponto, o recurso merece provimento. [RE 402.136, rel. min. Roberto Barroso, dec. monocrática, j. 25-4-2018, DJE 84 de 2-5-2018.]

2.3 - ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E/OU PREFERENCIAL

Sobre o tema, é recorrente nos depararmos com o termo "preferencial" em alguns estabelecimentos, em substituição a "prioritário", sendo pertinente, portanto, a sua distinção:

A prioridade é a condição do que ocorre em primeiro lugar; o primeiro em relação aos demais, enquanto preferência é o ato de preferir uma pessoa à outra ou de escolher uma coisa à outra.

O preferencial nem sempre é prioritário. Nesse sentido, o atendimento preferencial diz respeito aos "serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato".

Sendo assim, a palavra **prioridade indica que deve ser antes**, e **preferencial, pode-se dizer, é uma escolha**. A palavra prioridade é o termo utilizado em todas as leis.

Na maioria dos estabelecimentos públicos e privados existem caixas prioritários para os beneficiários de tal atendimento: pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, pessoa com deficiência, gestantes, lactantes (ou seja, mulheres que estejam amamentando), autistas, pessoas com crianças de colo e obesos.

Embora haja a necessidade de garantir o atendimento prioritário, os locais de atendimento prioritários não precisam ser exclusivos. Não havendo pessoas com prioridade na fila, estes caixas poderão atender os demais clientes, agilizando as filas comuns. Da mesma forma, estando a fila prioritária maior que as demais, o atendimento das prioridades deve ser redirecionado a qualquer dos caixas.

Vejamos o que dispõe a Lei Federal nº 10.048/2000, ao tratar do atendimento prioritário:

Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos* com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão **atendimento prioritário**, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015).

* Idosos acima de 80 anos possuem prioridade perante os outros idosos (Lei Federal nº 13.466/17).

Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar **atendimento prioritário**, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Conforme o artigo 1º da Lei Federal nº 10.048/2000, todo caixa é prioritário, mesmo se o estabelecimento não tiver caixas prioritários ou ainda que os tenha. O estabelecimento comercial que tiver apenas um caixa, por exemplo, deverá proceder ao atendimento prioritário. Por outro lado, ainda que tenha mais de um caixa, o fato de ter disponibilizado um desses para o atendimento prioritário, não exime o fornecedor de providenciar o devido fluxo do atendimento aos seus beneficiários ainda que utilize todos os caixas para esse fim.

O Decreto Federal nº 5.296/2004, que regulamentou a Lei Federal nº 10.048/2000, determina que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão conceder atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, assim como aos idosos.

No mês de junho/2022, foi sancionado o projeto (PL 5.102/2019) que altera a Lei 10.048/2000 para deixar expresso o direito de atendimento prioritário a acompanhantes de idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos e pessoas com deficiência. Conforme a nova legislação – Lei 14.364/2022 – a previsão que já está no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) se estende agora a outros grupos da população com prioridade nos serviços de atendimento ao público.

Ressalta-se que o acompanhante terá atendimento prioritário enquanto estiver assistindo a uma pessoa alcançada pelo direito a atendimento prioritário.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - EXECUÇÃO FISCAL - PROCON - MUNICÍPIO DE UBERLÂNDIA - CAIXA PREFERENCIAL - AUSÊNCIA - INFRAÇÃO CONSUMERISTA - NULIDADE DA CDA - INOCORRÊNCIA - MULTA ADMINISTRATIVA - VALOR ARBITRADO DE ACORDO COM OS PARÂMETROS LEGAIS - AUSÊNCIA DE DESPROPORCIONALIDADE - RECURSO DESPROVIDO. 1. Não há falar em nulidade da CDA quando preenche todos os requisitos do art. 202 do CTN e do art. 2º, § 5º, da LEF. 2. Em se verificando que a multa arbitrada respeitou os parâmetros previstos na legislação específica, não há que se falar em redução, não existindo violação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 3. Nos termos do § 11º do artigo 85 do CPC/15, deve o tribunal, quando do julgamento do recurso, majorar os honorários fixados anteriormente, considerando o trabalho extra exigido em grau recursal. 4. Recurso desprovido. (TJ-MG - AC: 10000180315368001 MG, Relator: Teresa Cristina da Cunha Peixoto, Data de Julgamento: 13/09/2018, Data de Publicação: 18/09/2018)

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **REDE DE SUPERMERCADOS**. LITORAL GAÚCHO. 1. AUSÊNCIA DE OBSERVÂNCIA AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL. ALTERAÇÃO. SÚMULA N. 7 DO STJ. 2. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

(...)

"Constam dos autos muitas reclamações realizadas na seara extrajudicial acerca do funcionamento dos supermercados da rede demandada, em afronta aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, como se vê às fls. 35-36, 40, 41 e 49-51. A certidão realizada pelo secretário de diligências do MP às fls. 57-58 demonstra o enfrentamento de fila em caixa prioritário por 35 minutos, por exemplo, bem como corredores que dão acesso aos caixas abarrotados de mercadoria. Tais verificações foram confirmadas em juízo, conforme testemunhos constantes no parecer supratranscrito.

O fato de existirem outros estabelecimentos nos municípios onde situados os estabelecimentos averiguados não os exime de seguirem boas práticas no mercado de consumo, mormente em face do poderio econômico que carrega a rede demandada. Os padrões mercadológicos e o bom atendimento devem ser prestados por todos os fornecedores. E isso porque o consumidor, na linha do disposto nos artigos 4º, 6º e 20 do CDC, tem direito à prestação de um serviço próprio ao fim esperado, e de uma grande rede de supermercado não se espera que um idoso, por exemplo, aguarde 30-50 minutos em uma fila de caixa prioritário". (STJ - AREsp: 1876632 RS 2021/0111905-3, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 27/08/2021)

Ante o exposto, vê-se que, atendimento prioritário não envolve somente filas, mas todas as etapas do serviço. O fornecedor deve providenciar o devido fluxo do atendimento, sem causar constrangimento aos seus beneficiários. Por exemplo, como no caso objeto desta análise, o atendimento do açougue que está localizado dentro de uma revenda varejista de alimento (supermercado) ou para pesagem dos produtos da padaria. Para tanto é imprescindível o constante treinamento/orientação dos colaboradores/prepostos dos estabelecimentos.

2.4 - ESTATUTO DO IDOSO

O Estatuto da Pessoa Idosa, Lei Federal nº 10.741/2003, em seu art. 3º, §1º, dispõe que a garantia de prioridade compreende:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; (grifo nosso)

(...)

O Estatuto da Pessoa Idosa, descrito na Lei Federal nº 10.741/2003, garante, entre outros benefícios, o acesso, a proteção e a prioridade em diversos serviços para pessoas maiores de 60 anos de idade. A Lei Federal nº 13.466/2017 inclui no texto do Estatuto a garantia de prioridade máxima aos cidadãos com mais de 80 anos em relação aos demais idosos. A chamada Prioridade Especial é um benefício garantido pela legislação vigente e incorporada em todas as ações da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (SNPI/MMFDH).

Conforme se extrai da Lei 13.466/2017 que acrescentou o §2º ao artigo 3º do Estatuto do Idoso:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

§ 2º Entre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação às demais pessoas idosas.

2.5 - ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O direito de atendimento prioritário da pessoa com deficiência é garantido pela Lei Federal 13.146/2015, que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, e pela Lei Federal 10.048/2000, regulamentada pelo Decreto 5.296/2004, que estabelece prioridades de atendimento.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Federal nº 13.146/2015) dispõe que:

Art. 9º. A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

(...)

II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

(...)

IV - disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque;

V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;

(...)

§ 1º Os direitos previstos neste artigo são extensivos ao acompanhante da pessoa com deficiência ou ao seu atendente pessoal, exceto quanto ao disposto nos incisos VI e VII deste artigo.

(VI - recebimento de restituição de imposto de renda;

VII - tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências).

A Lei Federal nº 12.764/2012 estabeleceu que a pessoa com transtorno do espectro autista é considerada pessoa com deficiência, **para todos os efeitos legais.**

2.6 - ATENDIMENTO PRIORITÁRIO EM MINAS GERAIS

Corroborando com o até aqui exposto, a já mencionada Lei Estadual 23.902/2021, ao dispor sobre o atendimento prioritário, às pessoas que menciona, nos serviços de atendimento ao público dos **estabelecimentos públicos e privados localizados no Estado**, prevê expressamente que essa se dê por meio de fila ou senha. Vejamos:

Art. 1º – É obrigatório, nos serviços de atendimento ao público dos estabelecimentos públicos e privados localizados no Estado organizados por meio de fila ou senha, atendimento prioritário para:

I – a pessoa com idade igual ou superior a sessenta anos;

II – a pessoa aposentada por invalidez;

III – a pessoa aposentada por tempo de serviço;

IV – a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

V – a gestante e a lactante;

VI – a pessoa acompanhada por criança de colo;

VII – a pessoa com doença grave ou com doença incapacitante ou limitante;

VIII – a pessoa com fibromialgia que se enquadre no conceito de pessoa com doença grave ou com doença incapacitante ou limitante. (grifô nosso)

Independente da forma como o fornecedor operacionaliza/administra o atendimento prioritário (por meio de fila, distribuição de senhas), o fato é que o atendimento deve ocorrer em primeiro lugar, sem causar quaisquer constrangimentos ou complicações para os consumidores.

3 - EXIGÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS

Sobre o tema, destacamos que a Lei Estadual nº 11.666/94, estabelece normas para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público, de acordo com o estabelecido no art. 227 da Constituição Federal e no art. 224, I, da Constituição Estadual.

Art. 1º 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 às suas dependências.

§ 1º – Considera-se edifício de uso público o que abriga atividade de atendimento ao público, incluindo estabelecimentos comerciais, órgãos públicos, agências e postos bancários, salas de exibição, estacionamentos, clubes e estabelecimentos de ensino, entre outros.

(...)

Art. 3º – Para efeito desta lei, são considerados acessíveis os seguintes espaços ou elementos construtivos que satisfaçam as condições especificadas:

(...)

§ 4º – Nos edifícios de que trata esta Lei, será mantida, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo obrigatória a indicação do local de sua retirada.

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 observa o princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Corroborando com esse entendimento, destacam-se os recentes julgados do TJMG:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS A EXECUÇÃO FISCAL - MULTA ADMINISTRATIVA - DIREITO DO CONSUMIDOR - PROCON ESTADUAL - **ESTABELECIMENTO** BANCÁRIO - TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO - EXCESSO - EMISSÃO DAS SENHAS - FALHA - AVISO OU PLACA INFORMANDO O LOCAL DE RETIRADA DE **CADEIRAS DE RODAS** - DESCUMPRIMENTO DE NORMAS PROTETIVAS DO CONSUMIDOR - PROCESSO ADMINISTRATIVO - OBSERVADOS CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA - MULTA APLICADA - PARAMETROS DO ART. 57 CDC - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. - Demonstrada a prática das infrações previstas nos arts. 6º, III e IV e 39, VIII, ambos da Lei 8.078/90, arts. 1º e 2º da Lei Municipal nº 2.915/05 e art. 3º, §4º, da Lei Estadual 11.666/94 (ausência de informação aos consumidores sobre as tarifas referentes as tabelas de serviços prioritários e pacote de padronizado; violação do prazo máximo de espera para atendimento, falha na emissão das senhas de atendimento e ausência de aviso ou placa informando sobre o local de retirada de **cadeira de rodas** pelo cliente portador de deficiência), pelo recorrente, bem como não evidenciada a desproporcionalidade na aplicação da multa aplicada, notadamente quando observados aos parâmetros do art. 57 do CDC, impõe-se a manutenção da sentença que julgou improcedentes os embargos à execução fiscal. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.579301-1/001, Relator(a): Des.(a) Yeda Athias, 6ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/06/2021, publicação da súmula em 21/06/2021)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. **ESTABELECIMENTO** BANCÁRIO. PROCESSO ADMINISTRATIVO. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COMPROVAÇÃO NO CASO CONCRETO. MULTA ADMINISTRATIVA APLICADA PELO PROCON ESTADUAL. DEVIDO PROCESSO ADMINISTRATIVO OBSERVADO. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. SENTENÇA MANTIDA.

- A prova dos autos demonstra que, após fiscalização realizada pelo PROCON/MG na agência do Bradesco S/A situada no Município de Araxá/MG, constataram-se sérias deficiências na prestação dos serviços bancários, em flagrante desrespeito aos consumidores, a saber: não atendimento dos clientes dentro de 15 (quinze) minutos; inexistência de divisórias, biombo ou similares nos locais em que há movimentação de dinheiro; ausência de **cadeira de rodas** ou outro veículo que possibilite a locomoção de pessoas portadoras de deficiência física ou idoso; inexistência da informação de que exista exemplar do CDC nas dependências do banco.

- Não há nulidade no processo administrativo se desenvolvido dentro de estrita legalidade, em obediência ao disposto no Decreto nº 2.187/97, tendo sido o infrator notificado e cientificado de todas as fases do procedimento, permanecendo inerte voluntariamente.
- Deve ser mantido valor da multa arbitrada pelo PROCON, por ter considerado as balizas legais previstas nos artigos 56 e 57 do CDC.
- Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido. (TJMG - Apelação Cível 1.0040.16.003039-7/001, Relator(a): Des.(a) Wander Marotta, 5ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/04/2020, publicação da súmula em 24/07/2020)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO CONSUMERISTA E PROCESSUAL CIVIL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - AUTUAÇÃO DE AGÊNCIA BANCÁRIA - AUSÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS PARA DEFICIENTES FÍSICOS E IDOSOS - LEI N. 11.666/94 - CONSTITUCIONALIDADE - APLICABILIDADE PLENA - REJEIÇÃO - RECURSO PROVIDO.

- Não oferecendo, a agência do banco embargante, cadeiras de rodas aos deficientes físicos e idosos, impõe-se a manutenção da multa aplicada pelo Procon Estadual, por descumprimento das Leis n. 10.741/2003 e 11.666/1994.
- Descabida a limitação da multa diária se o embargante não demonstra que regularizou a situação que motivou sua autuação.
- Especificação pelo órgão de defesa do consumidor dos critérios legais que amparam a aplicação da penalidade. Validade da CDA que embasa a execução fiscal.
- Recurso a que se dá provimento, para rejeitar os embargos à execução.

V.V. TRIBUTÁRIO - EMBARGOS DO DEVEDOR - ESTABELECIMENTO BANCÁRIO - MULTA APLICADA PELO PROCON - LEI ESTADUAL N. 11.666/94 - PENALIDADE ESPECÍFICA - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA LEGALIDADE.

- Sendo a Lei Estadual n. 11.666/94 expressa e específica quanto à previsão de penalidade por descumprimento de suas disposições, não pode o Procon valer-se de critério distinto de punição, com base no regramento genérico do CDC, pena de violação ao princípio da legalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.09.589682-5/001, Des.(a) Versiani Penna, 5ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/07/2014, publicação da súmula em 31/07/2014)

4 - ATENDIMENTO PRIORITÁRIO E DIREITO À INFORMAÇÃO

O princípio da informação nas relações de consumo é um dever dos prestadores de serviços, sendo levantado como prioridade no Código de Defesa do Consumidor.

A tradução, feita por Rizzato Nunes, quanto ao princípio da informação preceituado no CDC:

“Dever de informar: com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços e etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.”^[1]

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

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.

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.)

5 - CONCLUSÃO:

A. Supermercados deverão ter atendimento prioritário em caixa comum ou específico? (sic)

R.: O que a Lei Federal nº 10.048/2000, que dispõe sobre o atendimento prioritário determina é o atendimento, em primeiro lugar, dos seus respectivos beneficiários. O objetivo da fila exclusiva ou senha (previstos em lei estadual por Minas Gerais) é o de facilitar a identificação daquelas pessoas que estão à espera do atendimento prioritário. O fato de existir uma fila exclusiva ou distribuição de senha no estabelecimento não exige o fornecedor de providenciar o atendimento prioritário (e não preferencial) das pessoas que têm esse direito e optam por exercê-lo, ainda que necessário direcionar o atendimento para um caixa não prioritário. Esse nos parece o objetivo da norma.

Não se trata de exclusividade, mas sim prioridade. Guichês e locais de atendimento com acessibilidade devem existir sempre que possível, porém muitas vezes há vários guichês, mas somente um com acessibilidade. Mesmo assim, muitas pessoas conseguem ser atendidas num guichê convencional sem recursos de acessibilidade. Mas é importante que o guichê acessível esteja sempre em funcionamento, para poder atender aqueles que só consigam ser atendidas nele. Tendo as regras claras, e o cumprimento delas adequadamente, as confusões são eliminadas.

Destaca-se, por fim, que o atendimento prioritário perpassa ainda por questões relacionadas ao atendimento em si, ou seja, os atendentes devem ser treinados para um bom atendimento, de acordo com as necessidades de cada público.

B. Outrossim, deverão ter cadeiras de rodas em seus estabelecimentos? (sic)

R.: Sim. A Lei Estadual nº 11.666/1994, art. 3º, § 4º, estabelece que será mantida nos edifícios de que trata a referida Lei, para uso gratuito do portador de deficiência e de idoso, cadeira de rodas ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo obrigatória a indicação do local de sua retirada.

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.

Registramos que após pesquisa realizada por essa Assessoria Jurídica, não localizamos leis municipais referentes ao Município de Lajinha envolvendo os temas **ATENDIMENTO PRIORITÁRIO** e a **EXIGÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS**.

Deste modo, sugerimos seja a Câmara Municipal de Lajinha oficiada a informar eventual existência de normas locais sobre os mencionados temas.

Por fim, frisamos que as conclusões deste parecer podem auxiliar demandas semelhantes em estabelecimentos públicos e privados diversos.

Belo Horizonte, 30 de novembro de 2022.

Fernando Lucas de Almeida Pereira
Assessor Jurídico do Procon-MG

Regina Sturm
Assessora Jurídica do Procon-MG

Ricardo Amorim
Assessor Jurídico
(Revisão)

Celina Marinho Curtinhas
Estagiária de Pós-Graduação em Direito

Thainá Cardoso
Estagiária de Pós-Graduação em Direito

De acordo com o parecer, após revisão.
Belo Horizonte, 05 de dezembro de 2022.

Christiane Pedersoli
Coordenadora

[1] NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. Saraiva, 2005.p.51.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR II**, em 05/12/2022, às 12:19, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO LUCAS DE ALMEIDA PEREIRA, ASSESSOR DE PROMOTOR DE JUSTICA**, em 05/12/2022, às 12:22, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **REGINA STURM VILELA, FG-2**, em 05/12/2022, às 14:05, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **CELINA MARINHO CURTINHAS, ESTAGIARIO**, em 05/12/2022, às 14:06, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **THAINA DE OLIVEIRA LAGE CARDOSO, ESTAGIARIO**, em 05/12/2022, às 14:07, 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 **4157183** e o código CRC **20899A75**.

Processo SEI: 19.16.1561.0141085/2022-39 / Documento SEI: 4157183

Gerado por: PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

RUA GONÇALVES DIAS, 2039 15º ANDAR - Bairro LOURDES - Belo Horizonte/ MG
CEP 30140092 - www.mpmg.mp.br