

Processo Administrativo nº 0024.22.013757-4
Representado: Caixa Econômica Federal

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – DO RELATÓRIO

A Agência nº 0086-8 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida do Contorno, nº 1.528, Bairro Floresta, CEP 30.110-008, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.360.305/0086-01, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 09 de agosto de 2022, às 10 (dez) horas e 06 (seis) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de 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 descrita a seguinte irregularidade:

1. O fornecedor não indica através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (art. 3º, § 4º da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97).

A Autuada foi notificada no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021.

Assim, vieram aos autos resposta da Representada à autuação retromencionada (fls. 05/07), acompanhada dos documentos de fls. 08/47.

Em sua defesa, a Caixa Econômica Federal alegou que disponibiliza a cadeira de rodas, podendo qualquer empregado ou prestador de serviço informar onde se encontra, e que seria inútil a placa indicando o local onde se encontra a cadeira de rodas.

Ademais, a Representada alegou, como base no princípio da razoabilidade, que não seria razoável a exigência da placa de divulgação do local onde a cadeira de rodas se pode ser retirada, durante a pandemia provocada pela COVID-19.

Ao final, o Infrator pugnou pelo cancelamento do processo administrativo e pela isenção da instituição financeira de quaisquer penalidades.

O Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 51/53. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, no prazo sucessivo de 10 dias úteis (fl. 50).

À fl. 56, a Caixa Econômica Federal juntou aos autos fotografia, demonstrando que a agência agora conta com cartaz informando sobre a presença de cadeira de rodas no local.

Em manifestação de fls. 61/62, a Representada comunicou que desejaria firmar TAC e TA com o Ministério Público, desde que não houvesse nenhuma penalização (multa administrativa).

Em despacho de fl. 63, esclareceu-se que a Resolução PGI nº 14/2019, à época vigente,

não permite a celebração de TAC sem que seja também firmada a Transação Administrativa, com a fixação de multa. Em seguida, concedeu-se novamente o prazo de 10 (dez) dias, para que o Banco se manifeste sobre o interesse em assinar o TAC e a TA e, em caso negativo, apresente alegações finais.

Assim, veio aos autos a manifestação de fl. 66, acompanhada do documento de fls. 67/70, na qual o Fornecedor recusou a proposta de acordo, e reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022 (substitutiva da Resolução PGJ 14/2019, revogada), e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1 Do mérito

Primeiramente, cabe salientar que a infração correspondente à ausência de Informativo sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, descrita no Formulário de Fiscalização, ocorreu por inobservância do dever de informação.

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.

Insta salientar que 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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros-10.ed.- página 524 e ss.)
(destacou-se).

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 correspondente dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

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. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (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 corresponsivo 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.

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. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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.

Vale registrar que a Lei Estadual 11.666/94 ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização e indicação do local onde se encontra a 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.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - REMESSA NECESSÁRIA - ART. 19, DA LEI Nº 4.717/1965 - APLICAÇÃO POR ANALOGIA - PESSOA COM DEFICIÊNCIA - ACESSIBILIDADE EM PRÉDIO PÚBLICO - SANEAMENTO DAS IRREGULARIDADES - RESPONSABILIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS - SENTENÇA REFORMADA NA REMESSA NECESSÁRIA - RECURSO PREJUDICADO. 1. Em aplicação analógica do art. 19 da Lei nº 4.717/65, sujeita-se à remessa necessária a sentença de improcedência proferida em ação civil pública. Precedentes do STJ. 2. **A CRFB/88 reconheceu a situação de vulnerabilidade das pessoas portadoras de deficiência, e, por tal razão, estabeleceu que o Estado, a família e a sociedade devem assegurar a esse grupo de pessoas o acesso aos direitos fundamentais.** 3. **No âmbito do Estado de Minas Gerais, a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência foi resguardada pela Constituição Estadual, em seu art. 224, bem ainda pela Lei Estadual nº 11.666/94.** 4. Uma vez constatado que as balizas legais para assegurar a acessibilidade dos deficientes físicos no Edifício sede da antiga Imprensa Oficial não foram atendidas, deve o Poder Público Estadual suportar o ônus de sanar as irregularidades apontadas, notadamente considerando que a edificação continua servindo a órgãos do Estado, com atendimento ao público. 5. Sentença reformada na remessa necessária. 6. Apelação prejudicada. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.050776-2/001, Relator(a):

Des.(a) Raimundo Messias Júnior, 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/03/2021, publicação da súmula em 25/03/2021)
(destacou-se)

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

Diante dos motivos acima expostos, julgo SUBSISTENTE a infração correspondente à ausência de informativo sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada.

3 - CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu nas práticas infrativas do art. 3º, § 4º da Lei Estadual nº 11.666/94 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 57/22, 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 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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 da infratora, 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 57/22.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a Caixa Econômica Federal está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2021.

A saber, infere-se de site de notícia da representada que "O lucro líquido da CAIXA foi de R\$ 17,3 bilhões em 2021, 31,1% maior se comparado ao ano de 2020. No 4T21, o lucro líquido totalizou R\$ 3,2 bilhões, um aumento de 0,3% em relação ao trimestre anterior." (<https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/28315/caixa-alcanca-os-3-maiores-resultados-em-seus-161-anos-de-historia-r-515-bilhoes-de-lucro-em-3-anos>).

Consta ainda no mesmo site, que a margem financeira da representada alcançou R\$ 11,5 bilhões no quarto trimestre de 2021, equivalendo a um aumento de 8,5% se comparado ao quarto

trimestre de 2020. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedora que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade do documento apresentado pela representada referente a julho de 2022 (fl. 08), arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 48-v), no valor de R\$ 97.211.779.000,00 (noventa e sete bilhões, duzentos e onze milhões, setecentos e setenta e nove mil). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2021, 3.372 (três mil trezentos e setenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 49), arbitro sua receita bruta em R\$ 28.829.115,95 (vinte e oito milhões, oitocentos e vinte e nove mil, cento e quinze reais e noventa e cinco centavos).

Feitas estas considerações, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.402.426,33 (dois milhões, quatrocentos e dois mil, quatrocentos e vinte e seis reais e trinta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 29.024,26 (vinte e nove mil, vinte e quatro reais e vinte e seis centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 24.186,89 (vinte e quatro mil, cento e oitenta e seis reais e oitenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI, VII e IX do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum* de R\$ 32.249,18 (trinta e dois mil, duzentos e quarenta e nove reais e dezoito centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de portadores de deficiência; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 32.249,18 (trinta e dois mil, duzentos e quarenta e nove reais e dezoito centavos)**.

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação da Representada no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 29.024,26 (vinte e nove mil, vinte e quatro**

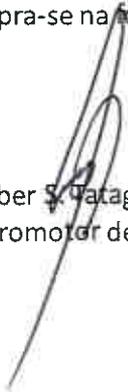
reais e vinte e seis centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

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, 05 de maio de 2023


Glauber S. Patagiba do Carmo
Promotor de Justiça