



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS
1º OFÍCIO DO NTC**

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) FEDERAL DA ___ VARA FEDERAL
DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pela Procuradora da República signatária, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos artigos 129, III, da Constituição Federal, 6º, VII, “c” e “d”, XII e XIII, da Lei Complementar nº 75/93; 3º e 5º, I, da Lei nº 7.347/85, considerando as informações produzidas nos procedimentos adiante referidos, vem propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em face de **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, instituição financeira constituída sob a forma de Empresa Pública Federal, CNPJ nº 00.360.305/0001-04, a qual poderá ser citada na pessoa do seu Presidente Nacional PEDRO DUARTE GUIMARÃES, com endereço no Setor Bancário Sul, Quadra 04, 34, Bloco A, Asa Sul, Brasília/DF, endereço de correspondência eletrônica *presidencia@caixa.gov.br*, pelas razões de fato e de direito que ora passa a expor.

	<p align="center">PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p align="center">Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p align="center">Telefone: (62)32435400</p> <p align="center">Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	--	--

1 – DOS FATOS

1.1 ASPECTOS GERAIS

Tramitou, na Procuradoria da República de Goiás, o procedimento extrajudicial nº 1.18.000.001868/2020-99, que instrui a presente ACP e no qual o *Parquet* Federal apurou representações registradas em face do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da Caixa Econômica Federal, com destaque para o atendimento realizado através do telefone 08007260101.

Por meio das diligências realizadas no referido procedimento, foi possível averiguar que o Serviço de Atendimento ao Consumidor realizado pela Caixa Econômica Federal- CEF em todo o país encontra-se muito aquém do esperado.

Segundo informações prestadas pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, através do OFÍCIO Nº 236/2021/GAB-SENACON/SENACON/MJ (fls. 93/94 do procedimento nº 1.18.000.001868/2020-99), verifica-se que a **CEF foi a instituição financeira do país que mais recebeu reclamações relacionadas ao SAC na plataforma do "consumidor.gov.br" nos anos de 2016, 2017 e 2018.**

Além disso, consta no Ofício nº 72/2021/GAB-SENACON/SENACON/MJ (fls. 72/73 do procedimento nº 1.18.000.001868/2020-99) que foram registradas 13.413 reclamações contra o SAC da CEF no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor- SINDEC, nos anos de 2019 e 2020. Outrossim, nesse mesmo período, houve o registro de 8.281 reclamações, também contra o SAC da CEF, na plataforma constante do site <https://www.consumidor.gov.br>.

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Referente ao **Sindex**, grupo relacionado ao SAC da Caixa Econômica Federal no período de 2019 e 2020:

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	2019	2020	Total
SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1.189	1.729	2.918
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	381	378	759
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	572	626	1.198
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	255	246	501
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4.124	3.913	8.037
Consolidado	6.521	6.892	13.413

Da imagem acima, ainda é possível observar que o Serviço de Atendimento ao Consumidor, que já era prestado com deficiência, **piorou no ano de 2020**, uma vez que é possível observar um aumento significativo de reclamações na plataforma <https://www.consumidor.gov.br>, entre os anos de 2019 e 2020.

Amostras das reclamações constantes do *site* <https://www.consumidor.gov.br/>, em face do SAC da CEF, podem ser encontradas na certidão de diligência de fls. 41/66 do procedimento nº 1.18.000.001868/2020-99 e da qual se extraem os seguintes excertos:


Relato 📅 20/10/2020, Almirante Tamandaré - PR

Bom dia, Estou desde 10/10 tentando efetuar uma amortização utilizando o FGTS (prazo), porém pelo aplicativo Caixa Habitação só apresentava erro nas tentativas. No dia 13/10 após reinstalar o aplicativo consegui, porém a operação não foi efetivada ainda. Protocolo: APPXXX.XXX.XXX-XX1 Tentei contato pelos canais de atendimento SAC XXXXX-X105 e XXX.XXX.XXX-XX sem sucesso na maioria das tentativas, a unica que consegui me informou que seria necessario esperar o prazo de 5 dias uteis (19/10) para efetivação da operação, tal qual não ocorreu. Entrei em contato com a agencia XXXXX-X200 pediram para enviar um email para XXXXXXXXXXX@XXXXX.XXX não tive retorno. Preciso efetuar essa amortização para liquidar o restante financiamento com recursos proprios.

Relato 📅 06/11/2020, Ponta Grossa - PR

Estou a mais de 10 dias tentando ligar pra caixa economica sac XXX.XXX.XXX-XX. XXX.XXX.XXX-XX XXX.XXX.XXX-XX. Nada nenhum telefone funciona nada. Mais de 30 minutos esperando e nada. Isso e crime contra o consumidor. Preciso urgente abater minha casa minha vida usando a opcao SALDO FGTS E NADA. Nao quero colocar em ordem juridica sei que a caixa setor habitacao vai ser totalmente justa e me reparar tanto financeira quanto por danos morais.

Corroborando as informações apuradas pelos órgãos governamentais de defesa dos direitos do consumidor, as diligências realizadas pelo Ministério Público Federal

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

localizam grande quantidade de reclamações realizadas em fontes abertas da rede mundial

Em 15 de Outubro de 2020 verifiquei o extrato (cartão de crédito / conta corrente) na qual constava cobrança do serviço Anuidade em duplicidade no valor R\$ 207,00 que por mim não é reconhecido, pois eu não solicitei e não autorizei o desconto devido a duplicidade. Canais que solicitei contato foram: Atendimento Comercial - 080072607, Ouvidoria - XXX.XXX.XXX-XX e SAC - XXX.XXX.XXX-XX no horário de 10H54 às 11H16, sem obter nenhum contato e após queda da ligação não havendo retorno.

Relato 📅 25/08/2020, Recife - PE

Venho aqui contar minha saga com a caixa, primeiro tendo acessar minha conta do internet banking da caixa mais não consigo fazer nenhuma transferência pra o banco pois estorna o valor, eu precisei usar o limite especial, tentei inúmeras vezes pagar fazendo transferências de outros bancos pra caixa mais sempre estorna o valor, agora tô com uma pendência no cheque especial e não consigo pagar porque não ta fazendo transferências pra poder ser debitado em conta, isso correndo juros. Segundo item, eu tenho também um financiamento habitacional onde também não consigo fazer transferência pra o Internet banking da caixa pra poder ser debitado em conta, que também está correndo juros. Quero pagar e não consigo fazer o pagamento, agora como faço?? Desda pandemia to com esse caos pra resolver e ninguém resolve, peço encarecidamente que me ajudem. XXX.XXX.XXX-XX 30041104 XXX.XXX.XXX-XX 34190045 Já tentei ligar, falar pelo Whatsapp e também não tenho retorno ou não conclui a ligação.

de computadores.

As imagens abaixo foram retiradas do relatório de pesquisa 2678/2020 da Secretaria de Perícia, Pesquisa e Análise do MPF, o qual se encontra anexo aos autos (fls. 31/40 do procedimento nº 1.18.000.001868/2020-99), e mostra inúmeras reclamações de consumidores realizadas *no site* <https://www.reclameaqui.com.br>.

Caixa não atende as ligações



Caixa Econômica Federal


📍 Juiz de Fora - MG ID: 102881159 📅 15/04/20 às 12h40 denunciar

[Outro problema](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Não encontrei meu problema](#)

Estou tentando pedir uma segunda via do meu cartão de débito pois o mesmo está dando erro na leitura do chip na lotérica e nos caixas eletrônicos, quando ligo para a caixa a ligação cai e não consigo resolver o problema! Não consigo falar com nenhum atendente. Meu internet banking não emite segunda via, diz que é preciso cadastrar o dispositivo, mas não consigo cadastrar sem ter que ir na agência, que não está funcionando devido ao momento atual. Preciso de uma solução!

https://www.reclameaqui.com.br/caixa-economica-federal/caixa-nao-atende-as-ligacoes_BkXnIRYHM2-RDkgT/

Dessa forma, conclui-se que a Caixa Econômica Federal vem prestando um serviço de atendimento ao consumidor de forma deficitária e aquém do devido, ao longo dos anos de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

SAC CAIXA: 0800 726 0101 NÃO ATENDE



Caixa Econômica Federal

Porto Alegre - RS ID: 9392914 11/07/14 às 19h24 denunciar

Perdi meu cartão da conta corrente da CEF, estou tentando efetuar o cancelamento;

Já estou 30ª ligação SAC CAIXA: 0800 726 0101 vou teclando o numero para atendimento quando coloco o 3 de cancelamento ou Suspensão ele vai para os atendentes chego a ouvir a sala de call center e logo cai a ligação.

Um absurdo e se alguém achou e tentar usar, se4 de alguma forma alguém acessar minha conta ... serei restituído ???

Vergonha !!!

(https://www.reclameaqui.com.br/caixa-economica-federal/sac-caixa-0800-726-0101-nao-atende_9392914/)

1.2 PRINCIPAIS PROBLEMAS DO SAC DA CEF E CORREÇÕES NECESSÁRIAS

Da análise da tabela abaixo, é possível observar que o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da Caixa Econômica Federal recebeu, apenas nos anos de 2019 e 2020, 21.694 (vinte e um mil, seiscentos e noventa e quatro) reclamações de consumidores nos sistemas da Secretaria Nacional do Consumidor (consumidor.gov.br) e do Sindec.

Referente ao Sindec, grupo relacionado ao SAC da Caixa Econômica Federal no período de 2019 e 2020:

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	2019	2020	Total
SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	1.189	1.729	2.918
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)	381	378	759
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	572	626	1.198
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)	255	246	501
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	4.124	3.913	8.037
Consolidado	6.521	6.892	13.413



PROCURADORIA DA
REPÚBLICA EM
GOIÁS

Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista,
Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO

Telefone: (62)32435400

Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br

Referente ao **Consumidor.gov.br**, grupo relacionado ao SAC da Caixa Econômica Federal no período de 2019 e 2020:

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC	2019	2020	Total
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	869	2.890	3.759
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	289	803	1.092
SAC - Descortesia / despreparo / demora	209	358	567
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	33	109	142
SAC - Dificuldade de contato / acesso	439	2.282	2.721
Consolidado	1.839	6.442	8.281

Desse total, os problemas mais recorrentes são: a) ausência de resolução de demandas, que possui 11.796 (onze mil, setecentas e noventa e seis reclamações), o que representa 54,37% do total; b) dificuldade de acesso ao serviço, que possui 5.639 (cinco mil, seiscentas e trinta e nove reclamações), o que representa 25,99% do total; c) dificuldade para cancelar serviços, que possui 2.290 (duas mil, duzentas e noventa) reclamações, o que corresponde a 10,55% do total.

A seguir discorreremos sobre cada uma dessas deficiências de forma individual.


1.2.1 AUSÊNCIA DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Como já afirmado, a ausência de resolução de demandas é o principal problema enfrentado por consumidores que entram em contato com a CAIXA.

Esse problema abrange ausência de resposta, excesso de prazo e demanda não resolvida.

Às fls. 247/324 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99, consta um relatório que contém um conjunto de reclamações de consumidores em face da Caixa Econômica Federal na plataforma consumidor.gov.br. Referidos relatos foram extraídos através da utilização do filtro de “SAC - Demanda não resolvida”

A seguir constam trechos retirados do referido relatório.

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

Não avaliado pelo consumidor

Caixa Econômica Federal

Relato 📅 11/05/2021, São Paulo - SP

No dia 09/04 efetuei a abertura do protocolo descrito junto a central da caixa, solicitando amortização no prazo do financiamento habitacional, foi solicitado 15 dias uteis para resposta o qual terminou no dia 03/05, entrei em contato com a central e foi pedido mais 5 dias uteis que terminou no dia 10/11. Liguei hoje e após 5 tentativas as quais desligavam o telefone, foi me passado que não tem prazo para que seja feito a amortização solicitada. Registro aqui a minha indignação com o ocorrido, pois pago minhas prestações em dia e sei que se atrasar um dia sera cobrado um absurdo de juros, agora estou a mais de mês tentando resolver essa pendencia serei ressarcido do juros que poderia ter sido menor a um mês atras. Vale ressaltar que pedi ajuda para o gerente da Agencia 1231 a qual sou correntista, que até hoje não me concedeu retorno. Descaso total por parte desta instituição.

Resposta (15 dia(s) depois)

Prezado(a) Senhor(a); Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

6

Não avaliado pelo consumidor

Caixa Econômica Federal

Relato 📅 23/05/2021, Açu - RN

Desde janeiro/2021 venho tentando contato com a Caixa para negociar o valor da anuidade do meu cartão. Pedem para aguardar o atendimento, no entanto a ligação cai e ninguém nunca atende!!! Desgastante e humilhante esse atendimento. Com tanta oferta de cartão com anuidade zero, não faz sentido pagar R\$200,00 de anuidade, pelos poucos benefícios que o cartão oferece.

Resposta (3 dia(s) depois)

Prezado(a) senhor(a), Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, Caixa

Avaliação

<não há comentários do consumidor>

1



PROCURADORIA DA
REPÚBLICA EM
GOIÁS

Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista,
Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO

Telefone: (62)32435400

Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br

Caixa Econômica Federal

Relato 📅 11/05/2021, São Paulo - SP

Tenho tentado cancelar este cartao, porem nao consigo, sempre apos aguardar por um longo período ao telefone, mesmo tendo digitado todas as informacoes solicitadas, quando cai com a atendente, informo novamente todas as informacoes, fala que por medida de segurança vai enviar um código para o celular, código este que nunca recebo. Tentam confirmar algumas informacoes respondo corretamente, dizem que as informacoes nao confere e pede para o titular do cartao entrar em contato, afirmo que sou eu, dizem que a ligacao será encerrada. Quero o cancelamento, nao tenho interesse no cartao.



Resposta (14 dia(s) depois)

Prezada Celia, Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

Nota 5

Segundo a empresa, foi cancelado, o que ainda nao consegui verificar. Mas acredito que sim. Vou efetuar o pagamento do saldo devedor da fatura na data de amanhã que é o vencimento da mesma desta forma tambem estarei cumprindo com a minha parte. Grata Celia

21


A leitura desses relatórios permite concluir que as questões mais recorrentes são: a) ausência de resposta; b) demora de resposta; c) interrupção da ligação; d) não recebimento do código de segurança enviado por SMS.

Dessa forma, observa-se que a CEF vem descumprindo reiteradamente o art. 17 do Decreto nº 6.523/2008, o qual determina as reclamações serão “*resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro*” e o art. 4º, §2º, o qual prescreve que “*o consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento*”.

Diante desse quadro, o Ministério Público Federal reitera que são necessárias melhorias urgentes no SAC da CEF e acredita que a resolução dessas questões possa ser feita por meio da contratação e qualificação de mais servidores, melhorias na infraestrutura do sistema telefônico e do *call center* da CEF, além de melhorias nos setores de Tecnologia da Informação -TI para correção da qualidade e celeridade do atendimento e do problema de não recebimento do código de segurança pelo cliente.

1.2.2 DIFICULDADE DE ACESSO AO SERVIÇO

A dificuldade de acesso ao serviço é o segundo maior problema enfrentado pelos consumidores usuários do SAC da CEF. Esse tópico abrange indisponibilidade e dificuldade de contato.

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

Às fls. 267 a 324 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99, consta um relatório que contém um conjunto de reclamações de consumidores em face da Caixa Econômica Federal na plataforma consumidor.gov.br. Referidos relatos foram extraídos através da utilização do filtro de “SAC – Dificuldade de Acesso” e dos termos “Não atende” e “Canais de atendimento”.

É possível observar que as reclamações que narram o não atendimento da ligação telefônica se referem tanto ao número 0800 726 0207 como aos telefones das agências.

A seguir constam trechos retirados do referido relatório.

Caixa Econômica Federal

Não Resolvido

Relato 📅 04/06/2021, São Paulo - SP

Bom dia. Estou simplesmente cansado de tentar ligar apra a caixa ou fazer qualquer contato com eles. Eu utilizo o FIES. Em 2020, no início, eu tinha algumas parcelas que estavam em atraso. Fiz um empréstimo e paguei as mesmas. Junto a instituição de ensino, pausei o curso, para me reestruturar financeiramente. Depois de um tempo, descubro que os débitos continuaram e agora não estou conseguindo retornar as aulas. Tentei ir em uma agência da caixa que me informaram que não poderiam me ajudar e que eu deveria entrar em contato pelo site para fazer a solicitação. Porém eu entro e tento contato com alguém, pois preciso entender caso eu renegociar eu posso retornar as atividades e como ficará isso. Mas é IMPOSSÍVEL falar com alguém na caixa. Já tentei ligar em diversos números e todos desligam na minha cara em algum momento, ou a ligação simplesmente cai. Tenho tudo gravado e registrado pois estou tentando resolver, mas está muito difícil. Vou recorrer ao Procon, Bacen, Consumidor.Gov e tudo o que for preciso por que o desgaste que isso está me causando é enorme. Só quero falar com alguém urgente e poder resolver isso da melhor forma possível.

Resposta (7 dia(s) depois)


Prezado Robert, Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

Nota 1

Certo, e como eu faço para ter contato com alguém que me ajude de fato? Porque o atendimento com vocês é horrendo e cada um joga pro outro. Responder por macro é fácil, porém, preciso saber como eu posso resolver isso sendo que contato coma a caixa é IMPOSSÍVEL e eu fui até a agência, fiquei XXX.XXX.XXX-XX horas na fila e ainda assim, quando consegui atendimento, falaram que não era lá (agência que eu fiz o contrato). Preciso entrar em contato com alguém da área que esteja apto a me responder e não somente a finalizar a demanda por macro.

14

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Resolvido

Caixa Econômica Federal

Relato 📅 31/05/2021, Restinga Seca - RS

Solicitação. Em função da pandemia não me sinto seguro para ir à Agência buscar estas informações e no SAC não me atendem, pois foram inúmeras tentativas e todas sem sucesso.

Resposta (7 dia(s) depois)

Prezado(a) Senhor(a), Informamos a atualização do seu pedido. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

Nota 5

<não há comentários do consumidor>

26

Não avaliado pelo consumidor

Caixa Econômica Federal

Relato 📅 07/05/2021, Santo André - SP

Boa tarde! Ao tentar consultar meu extrato do FGTS aparece a mensagem: Usuário bloqueado por tempo indeterminado. Ligue para 0800 726 0207 ou encontre uma agência próxima para desbloqueá-lo. Tento entrar em contato com esse numero, porém sem sucesso e necessito do acesso a essa informação.

Resposta (5 dia(s) depois)

Prezado(a) Senhor(a); Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação


<não há comentários do consumidor>

39

Desta forma, observa-se que a CEF não vem cumprindo o disposto no art. 5º do Decreto 6523/2008, o qual determina que "o SAC estará disponível ininterruptamente."

Novamente, o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL assevera que melhorias nas centrais de telefonia da CEF são necessárias e se mostram ainda mais prementes neste momento de pandemia de coronavírus, em que as pessoas devem dar prioridade à resolução dos seus problemas de forma remota.

É importante também que soluções sejam encontradas para sanar o problema de não atendimento do telefone das agências, mediante treinamento e contratação de mais telefonistas e da disponibilização de telefones funcionais aos servidores em *home office*.

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

1.2.3 DIFICULDADE PARA CANCELAR SERVIÇOS

A dificuldade de cancelar serviços é o terceiro maior problema enfrentado pelos consumidores usuários do SAC da CEF.

Às fls. 229/324 consta um relatório que contém um conjunto de reclamações de consumidores em face da Caixa Econômica Federal na plataforma consumidor.gov.br. Referidos relatos foram extraídos através da utilização do filtro de “SAC -Cancelamento de serviço”.

A seguir constam trechos retirados do referido relatório.

Caixa Econômica Federal

Resolvido

Relato 📅 11/05/2021, São Paulo - SP

Tenho tentado cancelar este cartao, porem nao consigo, sempre apos aguardar por um longo período ao telefone, mesmo tendo digitado todas as informacoes solicitadas, quando cai com a atendente, informo novamente todas as informacoes, fala que por medida de segurança vai enviar um código para o celular, código este que nunca recebo. Tentam confirmar algumas informacoes respondo corretamente, dizem que as informacoes nao confere e pede para o titular do cartao entrar em contato, afirmo que sou eu, dizem que a ligacao será encerrada. Quero o cancelamento, nao tenho interesse no cartao.



Resposta (14 dia(s) depois)

Prezada Celia, Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

Nota 5

Segundo a empresa, foi cancelado, o que ainda nao consegui verificar. Mas acredito que sim. Vou efetuar o pagamento do saldo devedor da fatura na data de amanha que é o vencimento da mesma desta forma tambem estarei cumprindo com a minha parte. Grata Celia

21

Caixa Econômica Federal

Não avaliado pelo consumidor

Relato 📅 07/05/2021, Poá - SP

Não quero mais usar a minha conta do caixa tem e não consegui cancelar pela agência

Resposta (10 dia(s) depois)


Prezado(a) Senhor(a); Sua solicitação foi analisada. Acesse a resposta na interação anterior. Atenciosamente, CAIXA

Avaliação

<não há comentários do consumidor>



42

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

É possível observar que as principais reclamações de consumidores em relação a cancelamento de serviços também dizem respeito ao cancelamento de cartões de crédito e à exclusão das contas do aplicativo CAIXA TEM.

É importante enfatizar que, com suficientes recursos tecnológicos, essas operações poderiam ser realizadas automaticamente por meio de aplicativo ou através do SAC, por meio do teclado do telefone.

Deve-se ressaltar, ainda, que o art. 8º, §2º do Decreto nº 6.523/2008, o qual regula o SAC, dispõe que **“cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções”**.

Todavia, os elementos contidos nos autos demonstram que a **CAIXA não respeita essa determinação**, uma vez que o consumidores relatam dificuldades na hora de realizar cancelamentos, que variam desde transferência de ligação, interrupção da ligação, não recebimento do código de SMS e resistência dos atendentes.

Por fim, deve-se ressaltar que a Caixa Econômica Federal, atendendo à solicitação contida no Ofício nº 214/2020/3ªCCR do GT Consumidor da 3ª Câmara de Consumidor e Ordem Econômica do MPF (coordenado pela ora signatária), afirmou no Ofício nº 002/2020/VITEC ter realizado algumas melhorias no Aplicativo CAIXA TEM, com o objetivo de sanar problemas recorrentes na utilização do APP: dificuldade no pagamento de boletos; consultas relativas ao auxílio emergencial e ao FGTS e queda da sessão (fls. 325 a 337 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99).

Todavia, a despeito dessas melhorias, verifica-se que os consumidores continuam encontrando dificuldades para o cancelamento da conta do aplicativo CAIXA TEM, conforme demonstrado acima.

2. DO DIREITO

2.1 DAS PRELIMINARES

2.1.1. DA LEGITIMIDADE DO MPF

A legitimidade do Ministério Público Federal para o ajuizamento da presente ação civil pública encontra-se amparada na Constituição Federal, que dispõe ser dever do *Parquet* a defesa dos interesses sociais, bem como zelar pelo efetivo respeito dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Carta Magna, senão veja-se:

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público: [...] II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia; III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

A legitimação do Ministério Público Federal advém ainda do quanto disposto no art. 6º da Lei Complementar nº 75/93:

Art. 6º Compete ao Ministério Público da União: [...] VII – promover o inquérito civil e a ação pública para: a) a proteção dos direitos constitucionais; [...] d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos;

A Lei nº 7.347/85 prevê a possibilidade de propositura de ação civil pública para a tutela de todo e qualquer interesse difuso ou coletivo (art. 1º, IV), bem assim a legitimidade do MP para seu ajuizamento (art. 5º).

Na mesma trilha, a Lei nº. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – atribui ao Ministério Público a legitimidade para ajuizar as ações civis coletivas alusivas ao assunto (artigos 81, 82 e 91):

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

Art. 82. Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: I – o Ministério Público;

Art. 91. Os legitimados de que trata o artigo 82 poderão propor em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

O caso em tela trata de interesses metaindividuais, principalmente o direito coletivo em sentido estrito, cuja titularidade recai sobre o número total da classe de consumidores/usuários dos serviços financeiros da CEF; além do direito dos membros da sociedade e potenciais usuários dos serviços bancários oferecidos pela parte ré em potencial (direito difuso).

Desse modo, tratando-se de ação civil pública voltada à tutela de direitos transindividuais, resta clara e inequívoca a pertinência subjetiva para a atuação ministerial, visando à condenação da requerida ao cumprimento das normas municipais que estabelecem limite máximo de espera dos usuários em agências bancárias, bem como à reparação civil pela contínua violação dessas normas.

2.1.2. DA LEGITIMIDADE PASSIVA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Embora de maneira programática, a Constituição da República delegou, em seu art. 5º, inciso XXXII, ao Estado a promoção da defesa do consumidor, além de ser considerado princípio da ordem econômica, consoante disposição de seu art. 170, inciso V.


Nesse diapasão, o Código de Defesa do Consumidor – CDC estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e de interesse social. Para não deixar margem de dúvida, o legislador foi claro em abarcar a proteção consumeristas às relações travadas com as entidades financeiras, consoante disposição de seu art. 3º, § 2º, o qual aduz que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça – STJ sumulou o posicionamento, em seu Enunciado de nº 293, de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Desse modo, indeclinável a legitimidade passiva da requerida.

2.1.3. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

O dispositivo constitucional que fixa a competência da Justiça Federal para processar e julgar a presente ação coletiva é o art. 109, I, da CF. Assim:

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar: I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;

Em matéria cível, notadamente, a competência da Justiça Federal, conforme descreve o inciso I, é *ratione personae*. É dizer, fixa-se a competência inferindo-se a natureza jurídica federal do órgão/pessoa litigante.

Nessa esteira, o Ministério Público Federal, instituição autônoma da União – art. 128, I, CF – e, portanto, integrante da administração pública federal, quando provoca o Poder Judiciário, deve ter como foro exatamente aquele que é dispensado ao ente político União, ou seja, a Justiça Federal.

Ademais, a presente ação é proposta em face da Caixa Econômica Federal, empresa pública pertencente aos quadros da administração pública federal indireta, o que demonstra a competência desse ramo do Poder Judiciário para o processamento da presente causa.

2.1.4. DO LIMITE TERRITORIAL NA AÇÃO CIVIL PÚBLICA

O Plenário do Supremo Tribunal Federal, recentemente, declarou a inconstitucionalidade do art. 16 da Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7347/1985), em julgamento do Recurso Extraordinário (RE) 1101937, com repercussão geral reconhecida.

O art. 16 da Lei da Ação Civil Pública dispõe que “*a sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova*”.

Dessa forma, a discussão presente no julgamento do Recurso Extraordinário supracitado teve como centro a disposição do art. 16 de que as decisões em ações civis públicas teriam sua eficácia limitada ao território do órgão que as prolatou.

Todavia, segundo o voto do Relator do processo, o ministro Alexandre de Moraes, a redação dada pela Lei nº 9494/2017 ao art. 16 da LACP “*veio na contramão do avanço institucional de proteção aos direitos metaindividuais, na tentativa de restringir os*

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

efeitos erga omnes da coisa julgada nas demandas coletivas aos limites da competência territorial do órgão prolator”.

Afinal, em razão do disposto no art. 16 da LACP, era necessário que os interessados em uma mesma busca jurisdicional, mas que residissem em territórios diferentes, propusessem demandas diversas, mesmo contendo a mesma causa de pedir e pedido, em razão da questão territorial. Com isso, gerando ofensa ao princípio da eficiência, da igualdade, vez que pessoas com causa de pedir e pedidos iguais poderiam ter resultados diferentes e contraditórios em suas demandas.

Situação ainda mais crítica quando se tem em vista a proteção à tutela coletiva e a direitos metaindividuais, em que os interessados são indeterminados, à princípio, (direitos coletivos e individuais homogêneos) ou indetermináveis (direitos difusos) e, portanto, é comum estarem em Municípios e Estados diferentes.

Vislumbra-se que essa alteração que levou à limitação territorial das ACPs é uma grave afronta a princípios, tais como eficiência, igualdade, segurança jurídica e efetiva tutela jurisdicional. Nesse sentido, asseverou Alexandre de Moraes:

"(...) em respeito à unidade da Constituição, que exige da interpretação constitucional evitar contradições entre suas normas; à máxima efetividade ou à eficiência, pela qual a uma norma constitucional deve ser atribuído o sentido que maior eficácia lhe conceda e à justeza ou à conformidade funcional, em que os órgãos encarregados da interpretação da norma constitucional não poderão chegar a uma posição que subverta, altere ou perturbe o esquema organizatório-funcional constitucionalmente estabelecido pelo legislador constituinte originário, não é possível compatibilizar a indevida restrição criada pelo artigo 16 da LACP com os princípios da igualdade e da eficiência na prestação jurisdicional, bem como torna-se incompatível com a consagração constitucional da ação civil pública como verdadeiro instrumento de garantia dos direitos fundamentais de terceira geração."

Em conformidade com os argumentos expostos, encontra-se atualmente fixada pelo Plenário do STF a seguinte tese:

"I - É inconstitucional a redação do art. 16 da Lei nº 7.347/1985, alterada pela Lei nº 9.494/1997, sendo repristinada sua redação original. II - Em se tratando de ação civil pública de efeitos nacionais ou regionais, a competência deve observar o art. 93, II, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). III - Ajuizadas múltiplas ações civis públicas de

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

âmbito nacional ou regional e fixada a competência nos termos do item II, firma-se a prevenção do juízo que primeiro conheceu de uma delas, para o julgamento de todas as demandas conexas."

Isto posto, nota-se que a limitação territorial imposta às ações civis públicas pelo art. 16 da LACP encontra-se superada. Nessa perspectiva, em garantia e defesa dos direitos metaindividuais, as sentenças em tais demandas podem se opor *erga omnes* e possuir eficácia perante todos os possíveis beneficiários da decisão judicial.

Dessa forma, a presente ACP questiona o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC prestado pela CEF **em todo o território nacional**.


2.2 DO MÉRITO

2.2.1 DA REGULAMENTAÇÃO ATUAL DO SAC: DECRETO Nº 6.523/2008 E DISPOSITIVOS LEGAIS DESCUMPRIDOS PELA CEF NO CASO

O Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC é atualmente regulado pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). O referido Decreto fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, quais sejam: aviação civil, energia elétrica, telefonia, bancos, financeiras, operadoras de cartão de crédito, entre outros

Ao longo do procedimento extrajudicial nº 1.18.000.001868/2020-99, o qual deu origem à presente ação, apurou-se que a Caixa Econômica Federal descumpriu: a) o art. 17 do Decreto nº 6.523/2008, o qual determina que determina que as reclamações serão “resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro” e o art. 4º, §2º, o qual determina que “ O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento” , conforme demonstrado no ite, 1.2.1; b) o art. 5º, o qual determina que” O SAC estará disponível ininterruptamente”, conforme demonstrado no item 1.2.2; c) art. 10, §2º, o qual determina que, nos casos de cancelamento, “ não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções”, conforme demonstrado no item 1.2.3.

2.2.2 DAS SITUAÇÃO ATUAL DO SAC NO BRASIL E INOVAÇÕES

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

LEGISLATIVAS

Para fins dessa ação civil pública "*compreende-se por SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade dar tratamento às demandas dos consumidores, tais quais informação, dúvida, solicitação de serviços, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e do Serviço de Atendimento ao Consumidor*".

Referida definição foi obtida de minuta do *site* do Ministério da Justiça, redigida por um grupo de trabalho instituído para revisão, atualização e modernização do Decreto do SAC, composto pela SENACON, que atuou como coordenadora, representantes dos seguintes órgãos e entidades: Associação Brasileira de Procons (PROCONS BRASIL), Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) Associação Nacional Ministério Público do Consumidor, (MPCON), Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP), Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC), Grupo Padrão e Qualcomm do Brasil.

Acerca do Decreto nº 6.523/2008, dispõe a Nota Técnica Nº 57/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (fls. 212/226 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99), da Secretaria Nacional do Consumidor:

(...)

3. O Decreto n.º 6.523, de 2008, tem seu mérito, ao prever normas para assegurar aos consumidores acesso a atendimento gratuito e contínuo, por telefone, dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal. Por meio do SAC, os consumidores podem encaminhar suas demandas referentes à informação, além de dúvidas, reclamações, solicitação de suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

4. Não obstante os avanços trazidos por esse Decreto na época da sua publicação, é preciso atualizar suas disposições e adequá-las em virtude de diversos fatores, tais como: i) o aprimoramento tecnológico; ii) a mudança do perfil do consumidor, iii) adequação às melhores práticas; iv) efetividade do sistema (isto é, a efetiva resolução das demandas); v) e dos dados alarmantes observados nos sistemas monitorados por esta Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), notadamente o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov.br. Dessa forma, a revisão do ato normativo deve buscar adequá-lo à atual realidade tecnológica (além de suportar futuras inovações) e focar na



PROCURADORIA DA
REPÚBLICA EM
GOIÁS

Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista,
Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO

Telefone: (62)32435400

Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br

resoluvidade das reclamações dos consumidores

No caso dos autos, a referida nota técnica informa que, **"analisando o agregado das reclamações registradas na plataforma do Consumidor.gov.br, verifica-se um aumento bastante significativo das reclamações relacionadas ao SAC após a declaração de pandemia"**.

Esse aumento das reclamações em razão da má-prestação de serviço de atendimento ao consumidor, conforme já explanado, também foi observado em relação à Caixa Econômica Federal. **Todavia, os dados levantados ao longo da apuração do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99 apontam que a CEF vem prestando um serviço de atendimento ao consumidor de forma deficitária desde antes da pandemia de coronavírus.**

Do referido estudo, extrai-se o seguinte trecho:

Na avaliação do professor do Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP) Ricardo Morishita, especialista em direito do consumidor, a pesquisa mostra a responsabilidade das empresas pelas demandas que vão parar nos Procons e no Judiciário, já que 90% buscam as companhias para que estas solucionem o caso. E mostra ainda oportunidades de melhoria no processo:


Temos que nos concentrar sobre os 32% dos consumidores que disseram não

ter solucionado seus problemas. Com todo o sistema de informação atual, porque as empresas ainda esperam que o consumidor as procure? Já há como identificar quando o problema acontece, então, por que não adotar uma postura ativa e procurar esse cliente com a solução?

Filipe Vieira, presidente da Associação Brasileira dos Procons (Procons Brasil), diz que a pesquisa mostra a necessidade de as empresas melhorarem as ferramentas para que o consumidor encaminhe suas demandas, bem como de os Procons darem mais publicidade aos meios digitais para reclamação.

No mesmo sentido é a fala da douta Secretária Nacional do Consumidor, Juliana Oliveira Domingues:

De acordo com dados observados na plataforma Consumidor.gov.br, houve um aumento de 70% na quantidade de queixas relacionadas ao SAC entre 2019 e 2020 nos setores regulados. Considerando apenas o setor financeiro,

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

o aumento foi de 132%.

(...)

O que temos hoje é um SAC que pouquíssimo faz pelo consumidor. **No setor financeiro, por exemplo, tivemos um aumento de mais de 100% das reclamações do SAC em 2020.** Queremos que o SAC seja um mecanismo eficiente, colabore com a desjudicialização. A expectativa é termos o novo decreto até o fim de agosto. Será criado um mecanismo de avaliação de efetividade do atendimento. O índice de solução é importante.

(fls. 340/342 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99 - grifou-se)

Pesquisa importante publicada pelo jornal O Globo em **04/07/2021** (fl. 211 do procedimento nº 1.18.000.001868.2020-99), relata que "as empresas não resolvem as queixas de 32% dos clientes" e que "entre os brasileiros que se dizem lesados em relações de consumo durante a pandemia, 90% dizem ter procurado as empresas para tentar resolver seus problemas".

Deve-se ressaltar que a pandemia trouxe desafios a todos os setores da sociedade. Foi necessário que todos se adaptassem a uma nova realidade de distanciamento social e trabalho remoto e isso se aplica também à Justiça Federal e ao MPF. Todavia, essas dificuldades não autorizam e nem justificam que os interesses da sociedade sejam lesionados.

Percebe-se, portanto, que há um problema generalizado no que se refere aos Serviços de Atendimento ao Consumidor no país e essa Ação Civil Pública constitui-se parte do esforço para solucioná-lo, dentro das atribuições do Ministério Público Federal.

2.2.3 DO DEVER DO ESTADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUALIDADE

A prestação de serviços públicos de qualidade por parte do Estado é um dever que possui amparo constitucional, presente no art. 37 da Carta Magna, materializado sob o princípio da eficiência da administração pública:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...].

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Deste modo, o mestre Hely Lopes Meireles define o princípio da eficiência como aquele que *“impõe a todo o agente público o dever de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional”* (MEIRELLES, 2002).

Assim, espera-se verdadeiramente do Estado uma maior qualidade e eficiência dos serviços públicos, a fim de tornar a convivência entre a administração pública e administrados harmoniosa e satisfatória, uma vez que a finalidade precípua do Estado é a satisfação do bem comum. Portanto, podemos inferir que um serviço público somente deve ser considerado de qualidade quando o cumprimento da expectativa e a celeridade na entrega do serviço são alcançadas, sendo a eficiência o elemento que estabelece o elo entre eles.

Para garantia da qualidade do serviço público, mecanismos de fiscalização por parte dos usuários que dele usufruem, isto é, a sociedade, são de suma importância. Pensando nisso, a Emenda Constitucional nº 19, de 1998, inseriu na Constituição Federal, prevista no art. 37§, 3º, I, instrumentos por meio do qual a sociedade possa se comunicar diretamente com o poder público.

Art. 37, §3º- A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Por fim, resta evidente que a não oferta, ou oferta com vício, do Serviço de Atendimento ao Consumidor-SAC, além de afrontar um importante instrumento à favor da garantia do princípio da eficiência da administração pública, afronta, diretamente, dispositivo legal com previsão constitucional.

2.2.4 DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ E VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES

A Política Nacional das Relações de Consumo, que possui previsão no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonia das relações, reconhecendo, ainda, a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

A propósito, consoantes lições da melhor Doutrina e Jurisprudência, a presunção de vulnerabilidade do consumidor é absoluta, diferente da hipossuficiência, razão pela qual sua aferição não depende de sua condição econômica.

No presente caso, a vulnerabilidade do consumidor é potencializada, especialmente, em relação àqueles que utilizam dos serviços prestados exclusivamente pela demandada, como é o caso dos beneficiários dos programas governamentais, os quais esperam atendimento por horas.

Além da presunção de vulnerabilidade, o Código de Defesa do Consumidor estabelece, dentre os direitos básicos do consumidor (art. 6º), a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Decerto, tomando por base as lições do Min. Luis Felipe Salomão, quando de seu voto, na qualidade de Relator, no Recurso Especial Nº 951.785/RS, a inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, previsto no referido preceptivo, insere-se no ordenamento jurídico como instrumento vocacionado à realização da própria opção constitucional de proteção ao consumidor pelo Estado. Do mesmo modo, não é menos verdade que a tutela de direitos coletivos revela-se também como mecanismo profícuo aos objetivos a que se propôs o constituinte originário e o legislador infraconstitucional, de asseguarção da menor onerosidade na defesa dos interesses do consumidor.

Além disso, deve-se lembrar que os mecanismos de proteção do consumidor devem ser analisados de forma ampla, de modo que sejam estendidos também às ações coletivas e não somente à ação individual proposta pelo próprio consumidor. Ora, nos termos do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor, “*a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas*” – a qual deverá sempre ser facilitada, como é o caso da inversão do ônus da prova - “*poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo*”.

Nesse passo, o termo “consumidor” não pode ser entendido simplesmente como a “parte processual”, senão como “parte material” da relação jurídica extraprocessual, vale dizer, a parte envolvida na relação jurídica de direito material consumerista, na verdade o destinatário do propósito protetivo da norma. Portanto, a inversão do ônus probatório continua a ser, ainda que em ações civis públicas ajuizadas pelo Ministério Público, instrumento benfazejo à facilitação da defesa dessa coletividade de indivíduos a que o Código chamou de “consumidor”.

Gize-se, ainda, que o posicionamento acima adotada não é isolado, consoante se lê no arresto abaixo colacionado:

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO, OBSCURIDADE E CONTRADIÇÃO. NÃO-OCORRÊNCIA. CERCEAMENTO DE DEFESA. SÚMULA N. 7/STJ. INVERSÃO ÔNUS DA PROVA. DIREITO DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE COTEJO ANALÍTICO. (...) 5. É possível, em ação civil pública, a inversão do ônus da prova em favor do Ministério Público quando o feito versar sobre direito do consumidor. (...) (REsp 736308/RS, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 02/02/2010).

Portanto, destacada a vulnerabilidade dos consumidores, a inversão do ônus da prova é medida que se impõe por este ilustre Juízo.

Por fim, deve na presente demanda ser declarada a responsabilidade objetiva da instituição financeira ora demandada. Em verdade, é sabido que, no ordenamento jurídico brasileiro, todo aquele que causar dano a outrem tem o dever de repará-lo (CC/02, art. 186). Via de regra, a responsabilidade civil se dá de forma subjetiva, ou seja, dependendo da culpa do causador do dano.

Todavia, em alguns casos, dado o risco imanente a algumas atividades, a lei prevê a responsabilidade objetiva, vale dizer, que independe de culpa do agente, sendo seus requisitos apenas conduta, dano e nexo de causalidade.

Essa forma de responsabilidade civil é a aplicada na relação jurídica de consumo, consoante disposição explícita do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Portanto, é essa forma de responsabilidade que deverá ser reconhecida neste caso.

2.2.5 DA VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO CDC



PROCURADORIA DA
REPÚBLICA EM
GOIÁS

Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista,
Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO

Telefone: (62)32435400

Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br

Conforme alhures explicitado, a relação jurídica havida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a requerida é fornecedora, na acepção do art. 3º do CDC, uma vez que fornece serviços (art. 3º, § 2º, do CDC) a consumidores (art. 2º do CDC).

Em que pese a natureza de direito privado de suas normas, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é também uma lei de função social, cujo fundamento de validade repousa em uma norma constitucional de direito fundamental, que assim estabelece: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (art. 5º, XXXII, c/c o art. 170, V, ambos da CF/1988).


Trata-se, pois, do direito fundamental como fundamento de validade de todo um microsistema jurídico visando à defesa, por intermédio de lei (o CDC), de sujeito de direitos (o consumidor) em relações privadas, exemplo cristalino de eficácia horizontal dos direitos fundamentais.

A legislação consumerista é, conforme já comentado, aplicável aos serviços bancários fornecidos/prestados pela Requerida, conforme disposto nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

No que concerne à submissão das instituições bancárias e financeiras ao regime jurídico instituído pelo CDC, a doutrina esclarece que:

[...] o CDC, justamente para afastar esse tipo de discussão, expressamente incluiu as atividades bancárias e securitárias no conceito legal de serviços, não havendo como afastar a sua incidência desses segmentos do mercado de consumo, a menos que se negue vigência à lei. Não há dúvida de que bancos e seguradoras têm as suas legislações próprias disciplinando o seu funcionamento; mas, no que for pertinente às relações de consumo, ficam também sujeitos à disciplina do CDC.

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

No mesmo sentido já manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça (REsp 57974/RS), que chegou a editar a Súmula 297, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse sentido, o art. 21 da Lei nº 7.347/1985 dispõe que “*aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da que Lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor*”, norma acrescentada pela própria Lei 8.078/1990.

Nesta esteira, a Lei nº 8.078/1990 define, ao longo de seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor, dentre os quais destacam-se:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [...] VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; [...] X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Além disso, o serviço público bancário deve se pautar pelo princípio da eficiência. É o que se denota, inclusive, do disposto no artigo 37, *caput*, da Constituição da República.

O princípio da eficiência apresenta dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Não é demais destacar, ainda, que, nos termos do art. 192 da Constituição da República, o Sistema Financeiro Nacional é estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem.

A propósito, conforme já pontuado, é sabido que o fornecedor responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor em decorrência de vício no produto ou serviço, conforme artigo 14 do CDC.

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Ademais, prevê o artigo 20, § 2º que o serviço é impróprio quando não atende às necessidades almejadas pelo consumidor. Decerto, os vícios de qualidade são aqueles que fazem com que os serviços se tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. São considerados também como vícios de qualidade quando os serviços apresentam falhas na informação.

Ainda, fácil a conclusão de que a conduta da requerida enquadra-se nas seguintes práticas abusivas, a saber:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] II – recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

Neste sentido, importante citar o Decreto nº 2.181/97, que, em seu art. 12, elenca rol de infrações, destacando-se, aqui, os incisos II e III, a ver:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas: [...] II – recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; [...] III – recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

Resta configurada a violação ao Código de Defesa do Consumidor, os vez que a parte ré não está oferecendo atendimento ao consumidor de qualidade.

Por todo o esquadrihado, nota-se que a garantia de respeito ao consumidor recebeu especial atenção do ordenamento jurídico brasileiro a partir das normas constitucionais (art. 5º, inc. XXXII, c/c o art. 170, inc. V, ambos da CF/1988), embora não tenha contado, na prática, com a devida observância pela CEF.

2.2.6 DO DANO MORAL COLETIVO

O dano moral coletivo pressupõe um ilícito que enseje imediata repulsa social,

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

demonstrando-se o nexu causal entre a conduta empresarial no descumprimento da norma e a lesão à coletividade.

Nesse sentido, ao prestar um Serviço de Atendimento ao Consumidor- SAC inadequado, insatisfatório, moroso e deficiente por não atender às justas expectativas dos consumidores/usuários de seus serviços, a CEF incorre em ato ilícito, provocando dano moral coletivo, o qual deve reparar.

Sobre o ato ilícito, dispõe o Código Civil, em seu art. 186, que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

A possibilidade jurídica do pedido de indenização por dano difuso não patrimonial decorre de expressos dispositivos legais, como o art. 1º, caput, da Lei da Ação Civil Pública (Lei Federal nº 7.347/85), e o art. 6º, VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90):

O Código de Defesa do Consumidor preceitua que:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI- a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;


VII- o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Ademais, determina o art. 1º, da Lei da Ação Civil Pública (Lei n.º 7347/85) que “regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados”.

A frustração da expectativa do consumidor em receber um serviço adequado ofende os princípios mais basilares do Código de Defesa do Consumidor, como o da confiança e o da boa-fé.

A esse respeito, ensina Clarissa Costa de Lima:

No âmbito do Código de Defesa do Consumidor a boa-fé atua, especialmente, para tornar concreto o princípio da confiança, na medida em que a responsabilidade pelos vícios do produto decorre do descumprimento

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

de um novo dever anexo ao contrato que foi atribuído à atividade dos fornecedores. Trata-se do dever de qualidade que impõe ao fornecedor o dever de colocar no mercado somente produtos adequados à expectativa do consumidor, ou seja, que não acarrete danos ao patrimônio ou à sua incolumidade física e que também corresponda aos fins que o consumidor buscou.

Diante da disciplina legal, portanto, impõe-se que sejam reparados os danos causados aos consumidores da CEF.

Outrossim, cabe trazer à baila o conceito de dano moral coletivo, que consiste na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos, como ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

(...) chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.

Esclarecedora também é a conclusão de Xisto Tiago Medeiros Neto a respeito do conceito de dano moral coletivo:

é a lesão injusta e intolerável a interesses ou direitos titularizados pela coletividade (considerada em seu todo ou em qualquer de suas expressões – grupo, classes ou categorias de pessoas), os quais possuem natureza extrapatrimonial, refletindo valores e bens fundamentais para a sociedade

Com efeito, à luz da evolução do conceito de dano moral no Direito brasileiro, é possível concluir que o dano moral não é mais visto apenas como dor ou alteração negativa do estado anímico, psicológico ou espiritual da pessoa, mas caracteriza-se também como uma lesão a direito da personalidade.

Destaque-se que a recente jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça vem encampando tal entendimento, a saber:

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. (...) A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014)

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do



PROCURADORIA DA
REPÚBLICA EM
GOIÁS

Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista,
Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO

Telefone: (62)32435400

Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br

indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido.

(STJ, SEGUNDA TURMA, REsp 1057274 / RS, Rel. Min. ELIANA CALMON, julgado em 01/12/2009, DJ 26/02/2010).

Cumprе ressaltar, ainda, que a conduta lesiva e abusiva da CEF requerida abala o sentimento de confiança que o cidadão tem em face dessa empresa pública federal.

Quanto ao valor devido a título de indenização pelos danos em questão, observa Carlos Alberto Bittar que:

(...) deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante. coaduna-se essa postura, ademais, com a própria índole da teoria em debate, possibilitando que se realize com maior ênfase, a sua função inibidora de comportamentos. Com efeito, o peso do ônus financeiro é, em um mundo em que cintilam interesses econômicos, a resposta pecuniária mais adequada a lesões de ordem moral.

Assim, o valor da indenização do dano moral transindividual a ser fixado e revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos deve observar, além do enorme abalo causado na credibilidade de todo o sistema, a capacidade econômica das partes demandadas, a fim de que sirva para realmente inibir a repetição de práticas como esta de que se está a tratar.

Insta relembrar que a verba moral ora pleiteada tem duplo caráter: compensatório e punitivo. Nas palavras do insigne Guilherme Couto de Castro:

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

O arbitramento não tem como objetivo pagar ou indenizar, na feição etimológica ('in' + 'damnum'), de retirar o dano. Não se trata de aferir o preço da dor: o objetivo é trazer algum bem a quem sofreu o mal já consumado, que não se pode desfazer. Cuida-se de conceder benefício apto a, de certo modo, permitir um alívio à vítima, ajudando-a a desligar-se do sofrimento ou da ofensa à dignidade e à honra. (...)

Assim, a função clássica da responsabilidade civil é ressarcir; o ato de punir tem finalidade preventiva (evitar repetição) e repressiva (evitar que a conduta indevida compense).

Eis a importância do caráter punitivo, pedagógico e preventivo da indenização por danos morais: o fornecedor deve sentir-se desestimulado a perseverar na conduta ilegal; deve ficar claro a ele que a manutenção da ilegalidade lhe será muito mais prejudicial do que o atendimento a normas técnicas que, incidentalmente, tragam menor lucro.

Não fosse esse caráter punitivo, fornecedores de serviços seriam encorajados a violar as normas consumeristas e regulatórias e, apenas esporadicamente, ressarcir alguns poucos consumidores que buscassem seus direitos recorrendo ao Judiciário.

Dando outro enfoque ao tema, mostra-se relevante expor as considerações feitas pelo mestre e procurador de Justiça do DF Leonardo Roscoe Bessa, em seu ensaio denominado Dano Moral Coletivo, no qual é exposto o caráter punitivo e preventivo presentes na concepção do instituto em tela.

Em seu texto, o estudioso afirma que a ocorrência de dano moral coletivo:

(...) independe de qualquer afetação ou abalo à integridade psicofísica da coletividade (...). Sustenta-se que a condenação judicial por dano moral coletivo (dano extrapatrimonial) é sanção pecuniária, como caráter eminentemente punitivo, em face de ofensa a direitos coletivos ou difusos nas mais diversas áreas (consumidor, meio ambiente, ordem urbanística, etc).

Assim, o valor da indenização do dano moral coletivo a ser fixado deve observar, além do enorme abalo causado na coletividade, a capacidade econômica da empresa ré, a fim de que sirva para realmente inibir que práticas como esta se repitam.

Sobre a materialização do dano, note-se que ele foi verificado e devidamente documentado nos documentos em anexo.

<p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

3. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

No que concerne à avaliação das alegações das partes no processo a ser instaurado, considerado o trato coletivo dos interesses postos em discussão, o Ministério Público Federal requer seja aplicada pelo Juízo, em favor da coletividade dos consumidores, **a inversão do ônus da prova**, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, e art. 21 da Lei da Ação Civil Pública:

CDC, art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

LACP, art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.


4. DO PEDIDO LIMINAR: TUTELA DE EVIDÊNCIA

Diante dos fatos apresentados, é imperiosa a concessão de medida liminar na presente ação civil pública. A Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) prevê em seu artigo 12 a possibilidade de concessão de mandado liminar. Trata-se de tutela de natureza antecipatória, cujos pressupostos são o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

Na sistemática do Código de Processo Civil, é cabível tutela de evidência quando “a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável” (art. 311, IV, CPC).

Nesse sentido são as palavras de Nelson Nery Júnior, em seu Código de Processo Civil Comentado:

Em comparação com a tutela de urgência, a tutela da evidência igualmente exige a plausibilidade do direito invocado, mas prescinde da demonstração

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

do risco de dano. Vale dizer, o direito da parte requerente é tão óbvio que deve ser prontamente reconhecido pelo juiz. (NERY, Nelson Jr., 2018, fl. 836).

É certo que as razões jurídicas apresentadas e o lastro probatório consubstanciado nos documentos que instruíram o procedimento extrajudicial nº 1.18.000.001868/2020-99, que instrui a presente ação evidenciam a plausibilidade dos direitos substanciais que o Ministério Público busca proteger. Sabe-se que, para concessão dessa liminar, basta que se vislumbre, em sede de cognição sumária, a aparência do bom direito.

O perigo da demora, por sua vez, consiste no fato de que a permanência dessa situação agride permanentemente a coletividade ao oferecer um serviço de atendimento ao consumidor de forma deficitária.

Essa agressão se torna ainda mais danosa diante do atual contexto de isolamento social, o qual obriga os cidadãos a resolverem suas demandas à distância.

5. DOS PEDIDOS


Em razão do exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** requer:

1) a citação da CEF, na pessoa de seu representante legal, para responder à presente ação sob pena de revelia, na forma do art. 344 do CPC;

2) a concessão de tutela de evidência, nos termos do art. 311, IV do CPC c/c o art. 84, § 3º do CDC, à vista dos elementos trazidos aos autos e do forte arcabouço de provas do descumprimento reiterado dos art. 17, art. 5º e art. 10, §2º, todos do Decreto nº 6.523/2008, para que a ré seja condenada em obrigação de fazer de cumprir a legislação de regência, sob pena de multa no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por ano de descumprimento, devendo a melhoria de atendimento ser aplicada a todo o território nacional e devidamente comprovada em juízo, nos seguintes termos:

a) apresentação e cumprimento de cronograma de investimento na contratação e qualificação de pessoal;

b) compra de equipamentos e de solução de modernização do sistema de atendimento (infraestrutura e tecnologia), de modo a melhorar substancialmente o Serviço de

 <p>MPF Ministério Público Federal</p>	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
--	---	---

Atendimento ao Consumidor - SAC prestado pela ré, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias, ou em prazo definido por esse ilustre Juízo, de modo a garantir a tempestividade, a acessibilidade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade das demandas, obedecendo os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, sob pena de multa no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por ano de descumprimento, devendo a melhoria de atendimento ser aplicada a todo o território nacional e devidamente comprovada em juízo;

3) seja aplicada pelo Juízo, em favor da coletividade dos consumidores, a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, e do art. 21 da Lei da Ação Civil Pública;

4) seja reconhecido e declarado o vício de qualidade contido na prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor, realizado pela Caixa Econômica Federal, nos anos de 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020 e a sua responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, condenando a ré ao pagamento do valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de danos morais coletivos, a ser revertido ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos;

5) seja confirmada a liminar concedida, em sede de sentença, e julgada procedente a presente ação, para que a CEF se comprometa a fazer manutenções e melhorias periódicas em seu SAC a fim de garantir seu funcionamento permanentemente adequado ao bom atendimento aos seus clientes.


6) por fim, requer a intimação da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, na pessoa da sua Secretária, JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES, na Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede. Brasília/DF. CEP: 70.064-900, gab.senaccon@mj.gov.br, para, querendo, ingressar no feito na condição de *Amicus Curiae*, na forma do art. 138 do CPC.

Dá-se à causa do valor de R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), meramente para fins fiscais.

Pretende provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.


Declara, desde já, se necessário, a opção pela realização de audiência de conciliação, na forma do art. 319, VII, do CPC.

Goiânia, data da assinatura eletrônica.

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---

assinado eletronicamente

MARIANE GUIMARÃES DE MELLO OLIVEIRA
PROCURADORA DA REPÚBLICA

	<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM GOIÁS</p>	<p>Av. Olinda, Quadra G, Lote 02 Ed. Rosângela P. Batista, Parque Lozandes - Cep nº 74884120 - Goiânia-GO</p> <p>Telefone: (62)32435400</p> <p>Email: Atendimento.cidadao@mpf.mp.br</p>
---	---	---