



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo nº 23.001.001.16-0025837

Reclamante: Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON

Reclamada: BANCO DO BRASIL S/A

I – DO RELATÓRIO

Trata-se o presente de Procedimento Administrativo de Ofício, instaurado pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, em desfavor da reclamada BANCO DO BRASIL S/A, devidamente qualificada às fls. 02 dos autos, doravante denominada somente RECLAMADA.

Em decorrência de diversas notícias veiculadas em jornais de grande circulação, como no Diário do Nordeste e no G1, anexas ao processo às fls. 03/05, datadas de 21 de novembro de 2016, este O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, Órgão integrante da estrutura do Ministério Público Estadual, detentor do fim precípua de proteger e



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

garantir o cumprimento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como da legislação específica expedida pelos Órgãos oficiais competentes, instaurou o presente Procedimento Administrativo de Ofício.

As referidas notícias dão conta de que o Banco do Brasil anunciou, na data de 21 de novembro de 2016, o fechamento de 402 agências, 31 superintendências e a transformação de 379 agências em postos de atendimento em todo país. Dentre elas, sete agências do quantitativo a ser fechado situam-se em Fortaleza e, dentre as que serão transformadas, uma se localiza no Município de Novo Oriente e duas na capital do Ceará.

Trata-se de medida pertencente ao plano de reestruturação do banco, ocasionando grande repercussão nacional e local, haja vista que os consumidores vem se sentindo lesados, mormente pela modificação ter se dado de forma unilateral por parte da empresa, o que acentua a vulnerabilidade de seus clientes, que, cotidianamente, vêm sofrendo com as grandes filas, demora no atendimento e a má prestação de serviço bancário.

Ressalte-se o caráter de abusividade a alteração contratual de serviços essenciais unilateralmente por parte da instituição, obrigando os consumidores a suportarem mais o ônus de deslocamento para outra unidade de atendimento para que se utilizem dos serviços bancários. Embora seja cediço que muitos serviços são oferecidos através de plataformas *online*, não há de se desconsiderar que alguns só são oferecidos através de atendimento pessoal, além de que milhares de consumidores ainda utilizam a agência bancária para resolverem suas demandas.

Assim, pelos motivos evidenciados, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor/DECON, na pessoa de sua Secretária Executiva, requereu à reclamada, no prazo legal, o que segue:

1 - A apresentação de relatório evidenciando a motivação, os impactos econômicos e a adequação das mudanças ao plano de negócios e à estratégia operacional da instituição, conforme art. 16, Resolução nº 4.072, do Banco Central



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

2 - A indicação de quais serviços deixariam de ser prestados nos postos de atendimento e quais continuariam sendo oferecidos;

3 - Informação de quais providências estão sendo ou foram tomadas para não gerar impacto negativo aos consumidores, bem como a forma como ocorreria a realocação dos clientes das agências a serem reestruturadas, e se essa medida será realizada de forma unilateral pelo banco ou se haveria oportunidade de escolha aos referidos consumidores;

4 - Apresente o quantitativo de funcionários, atendimentos realizados em 2016 e clientes das agências que serão reestruturadas no Estado do Ceará;

A empresa reclamada foi devidamente notificada no dia 21 de dezembro de 2016, conforme fls. 06, apresentando defesa administrativa tempestiva, no dia 29 de dezembro de 2016, às fls. 07/12, a qual será analisada oportunamente.

Após isto, os autos foram conclusos para julgamento.

É o Relatório em síntese. Seguimos à fundamentação.

II – DO DIREITO

II.1 – Da Competência do DECON e do Reconhecimento da Vulnerabilidade do Consumidor

Cumpre-nos esclarecer inicialmente que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON - CE, Órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, criado no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado do Ceará, com o fim precípua de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área do Estado do Ceará, conferidas pela Lei Estadual Complementar 30, de 26 de julho de 2002, com previsão nas Constituições Federal e Estadual, Lei 8.078, de 11



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

de Setembro de 1990 e Decreto Federal 2.181, de 1997, na forma do parágrafo único do art. 56 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, e no art. 18, parágrafo primeiro do Decreto Federal 2.181/97, tendo competência para dirimir a matéria e aplicar sanções administrativas, por força do que determinam as leis supracitadas.

Referida Lei Complementar Estadual nº 30/2002 estabeleceu as normas gerais para exercício do Poder de Polícia e para aplicação das Sanções Administrativas previstas no CDC, como dispõe seu art. 14:

Art. 14. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078 de 1990, Decreto nº 2.181 de 1997 e das demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeita o fornecedor às penalidades da Lei 8.078/90, que poderão ser aplicadas pelo Secretário-Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas

Dessa forma, fica clara a competência deste Órgão – desde que verificada infração às relações de consumo – de fiscalizar e, se for o caso, aplicar as penalidades cabíveis.

Com efeito, a Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecida no art. 4º do CDC, no intuito de haver equilíbrio entre consumidor e fornecedor, dispõe que deverão ser observados e aplicados certos princípios, tais como: Dignidade da Pessoa Humana, Proteção a Vida a Saúde e Segurança, Transparência, Harmonia, Vulnerabilidade, Conservação dos Contratos, Responsabilidade Solidária, Inversão do Ônus da Prova e Efetiva Prevenção e Reparação de Danos, que servirão como orientação das ações dirigidas aos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor expressa um dos princípios mais relevantes do ordenamento jurídico brasileiro - **a dignidade da pessoa humana** - por si só resguardado pela Constituição Federal de 1988, corroborado pelo caput do artigo 4º do Código de Defesa do



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Consumidor. Esse princípio deve ser utilizado como diretriz a ser seguido em todas as relações jurídicas, inclusive nas relações de consumo, em que se tem uma parte vulnerável e, no mais das vezes, hipossuficiente, devendo ser assegurada a sua dignidade, qualidade de vida e saúde, além da proteção contra toda e qualquer prática abusiva.

Nesse sentido, vulnerabilidade é a situação na qual um dos sujeitos de determinada relação figura em polo mais frágil, e, em virtude disso, carece de cuidados especiais, o que deve ser preocupação do legislador e do aplicador da lei que garante a proteção. A vulnerabilidade exclui a premissa de igualdade entre as partes envolvidas, ou seja, se um dos polos é vulnerável, as partes são desiguais, e justamente por força da desigualdade é que o vulnerável é protegido.

A fragilidade do consumidor deve sempre ser considerada por uma questão muito simples: o consumidor, principalmente neste caso, não detém artificios capazes de prevenir ou evitar os danos que lhes serão gerados. Este fato é tratado com tanto esmero pelo Legislador que o próprio CDC entende como prática abusiva este tipo de atitude, como veremos logo a seguir.

Com efeito, é evidente, pois, a vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor e da relação de consumo que se forma, pois é o que estrutura todo o sistema consumerista e conseqüentemente a sua proteção. Foi justamente em razão desta fragilidade que se deu a edição do Código de Defesa do Consumidor. Assim, no afã de fazer equilibrada esta relação desigual entre consumidor e fornecedor, foi criada uma lei protetiva do cidadão, com o intuito de resguardo da parte mais fraca na relação de consumo.

A vulnerabilidade dos consumidores está estabelecida no art. 4º do CDC, o qual trata da Política Nacional de Relações de Consumo, em que deverão ser observados e aplicados certos princípios que servirão como norteadores das ações dirigidas aos consumidores, tal qual se constata no inciso I, *in verbis*:



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Acerca do tema, nos esclarece Antônio Herman V. Benjamin, ao prefaciar o livro de Paulo Valério Dal Pai Moraes:

O princípio da vulnerabilidade representa a peça fundamental no mosaico jurídico que denominamos Direito do Consumidor. É lícito até dizer que a vulnerabilidade é o ponto de partida de toda a Teoria Geral dessa nova disciplina jurídica (...) A compreensão do princípio, assim, é pressuposto para o correto conhecimento do Direito do consumidor e para a aplicação da lei, de qualquer lei, que se ponha a salvaguardar o consumidor. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 1999.

O consumidor é vulnerável na relação consumerista e, por esta razão, segundo o autor Hélio Zaghatto Gama, na sua obra Curso de Direito do Consumidor (2004, p. 45), dispõe que *“o consumidor é vulnerável por ser parte mais fraca nas relações de consumo. Por isso tem ele direito à boa informação sobre produtos e serviços que recebe e quanto aos contratos que assina. Entende-se ainda por vulnerabilidade técnica, o fato de o consumidor não possuir conhecimentos específicos sobre os produtos e/ou serviços que está adquirindo, ficando sujeito aos imperativos do mercado, tendo como único aparato a confiança na boa-fé da outra parte”*.

Luiz Antônio Rizzatto Nunes corrobora que:

[...] o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

aspectos técnicos e administrativos para a fabricação de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido. (NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011. p.193.)

Com efeito, o consumidor é, ademais, tecnicamente vulnerável, na medida em que ele não possui os conhecimentos técnicos sobre determinado produto ou serviço posto no mercado, sendo, referido conhecimento, monopólio dos fornecedores, que escolhem o que, como e quando produzir. **Assim, em referência ao caso em comento, nota-se que o consumidor, diuturnamente, vem enfrentando problemas com a falta de atendimento adequado por parte das instituições bancárias, enfrentando filas, perdendo tempo de trabalho, além de estar sujeito a mais diversas práticas comerciais abusivas e desleais, em virtude de sua vulnerabilidade técnica, econômica e jurídica.**

II.2 Do Direito à Informação e do Dever de Prestar Serviço Adequado

A livre concorrência e o princípio da livre iniciativa devem coexistir com o direito consumerista de prestação adequada de serviços, garantia prevista pelo ordenamento jurídico. Tanto é que a Carta Maior de 1988 previu como obrigação do Estado a promoção da defesa consumerista e ordenou a elaboração do Código de Defesa do Consumidor. Neste, a vulnerabilidade é seu ponto fundamental, e, na prática, traduz-se na insuficiência, na fragilidade de o consumidor se manter imune à prática lesiva sem intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção. Por se tratar de conceito tão relevante, a vulnerabilidade permeia, direta ou indiretamente, todos os aspectos da proteção do consumidor.

Partindo deste pressuposto, o CDC está baseado no princípio da boa-fé objetiva e o fornecedor fica obrigado a atender à legítima expectativa de seu público, adotando a lealdade e



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

a honestidade em suas condutas. Não obstante, o artigo 6º do CDC elenca o rol dos direitos básicos do consumidor, dos quais destacamos os incisos III e IV. Vejamos:

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, tributos incidentes, e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

(...)

A informação clara, precisa e ostensiva resguarda ao consumidor o direito de ser informado de toda minúcia que compreenda a relação de consumo, inclusive quanto à forma de utilização segura e adequada dos produtos e serviços que adquire no mercado de consumo, de sorte tal que, durante a referida aquisição, não seja surpreendido com situações para as quais não estava preparado.

Neste sentido, por ser condição tão importante, o diploma consumerista consagrou o direito à informação adequada e clara como basilar aos consumidores. Por esta razão, o CDC apregoa como inerente à atividade comercial a obrigação de prestar ao consumidor todas as informações específicas do produto ou serviço contratado, notadamente aquelas que tratem das características, do modo apropriado e seguro de utilizar e dos riscos que apresentem, entre outras mais.

Além disso, é assegurado ao consumidor a proteção contra métodos comerciais desleais ou coercitivos, sendo atribuição desse Órgão garantir e efetivar essa proteção, adotando medidas que visem a coibir os fornecedores de praticarem referidos métodos, bem como buscar a



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

reparação dos danos materiais e morais suportados pelos consumidores quando da ocorrência das aduzidas práticas comerciais.

Tal preceito, na verdade, tem embasamento no princípio da boa-fé objetiva, onde as partes devem manter, umas com as outras, relação de clareza, balizada pela moral e ética contratual, **sob pena de, no futuro, a relação ser maculada com uma obrigação que, inicialmente, não havia sido informada, garantindo-se ao consumidor a efetiva reparação dos danos morais e materiais por ele suportados.**

Ainda sobre o direito de informação, os art. 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor dispõem que toda a oferta com relação a produtos e serviços deve ser suficientemente clara e precisa, vinculando o fornecedor com relação a seus cumprimentos, podendo o consumidor exigir o seu cumprimento, bem como rescindir o contrato com restituição de quantia eventualmente antecipada, além de perdas e danos pelos prejuízos. Veja-se:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. (grifou-se)

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Deste modo, o Banco do Brasil, no corrente ano, contará, por uma alteração contratual unilateral, com 402 agências a menos no país, além de que 379 serão transformadas em postos de atendimento. Dez destas situam-se no Estado só Ceará (sete agências fechadas e duas transformadas em Fortaleza, e uma transformada no Município de Novo Oriente).



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Evidencia-se, claramente, descumprimento à oferta, pois os consumidores contrataram com Banco do Brasil o oferecimento de serviços bancários em agências específicas, e a instituição comunica o fechamento das mesmas sem qualquer preocupação com seus consumidores, e com seu atendimento, consubstanciando claro descumprimento do contrato inicialmente firmado.

Os serviços prestados por bancos são notoriamente essenciais, de modo que as mudanças veiculadas pelo Banco do Brasil vão prejudicar em muito os consumidores. A liberdade de contratação e a livre iniciativa não podem se sobrepor ao direito do consumidor, previsto constitucionalmente.

Importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990, elenca, em seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor, dentre eles, o dever de eficiência e de prestação de serviço adequado. *In verbis*:

[...]

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

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. **(grifou-se*)**

Além do dever de prestação de serviço adequado decorrer da atividade bancária, o Banco do Brasil possui a natureza jurídica de sociedade de economia mista, pertencente à administração pública indireta. É cediço, pois, que o serviço público deve ser pautado pelo princípio da eficiência, e não é diferente quando se trata de serviço público bancário. É o que se infere do disposto no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal de 1988: “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”(…).



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

O Código de Defesa do consumidor, ademais, em seu artigo 20, § 2º, preceitua que são impróprios os serviços que se mostrem inadequados aos fins que razoavelmente deles se esperam. Senão, vejamos:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Com relação às concessionárias e permissionárias de serviços públicos, bem como às empresas e instituições em que haja capital público envolvido, leciona o artigo 22 do CDC:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Além disso, não há dúvida acerca de ser o BANCO DO BRASIL fornecedor, segundo a aceção do CDC, o qual dispõe que se inclui nesse conceito toda e qualquer pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de prestação de serviços, dentre outras elencadas no art. 3º do referido Código.

Os clientes bancários, por sua vez, ostentam qualidade de consumidores, por serem destinatárias finais dos serviços por eles prestados. Deste modo, justifica-se a atuação deste Órgão, a fim de tutelar o direito dos consumidores prejudicados com a situação ora exposta.



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

A conduta do banco em anunciar o fechamento de suas agências configura verdadeira prática abusiva, tendo em vista que, com o encerramento de agências, estará recusando atendimento às demandas dos consumidores, os quais enfrentarão a prestação de um serviço inadequado, com longas filas e péssimo atendimento. Referidas práticas abusivas possuem previsão nos incisos II e IV do Art. 39:

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 ;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; (*grifou-se)

Ademais, a própria modificação unilateral do contrato configura prática vedada pelo CDC, que, em seu art. 51, inciso XIII, estabelece ser cláusula abusiva aquela que autoriza o fornecedor a modificar o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração. Relaciona-se essa vedação, inclusive, com os princípios da segurança e da boa-fé objetiva, os quais protegem o consumidor que deposita toda uma segurança junto a instituição com a qual pretendeu manter vínculo, nela depositando suas expectativas, mas que se vê prejudicada pelo comportamento contraditório e prejudicial da instituição bancária.

Ora, as reclamações e denúncias, aliadas às fiscalizações realizadas pelo DECON nesse sentido atestam que o problema relacionado às grandes filas de bancos e ao atendimento bancário deficiente demonstram que diminuir 402 agências e transformar mais 379 em postos de atendimento só pioraria a situação do consumidor frente ao banco.



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Além do mais, embora em alguns setores tenha sido notória a crise econômica, os balanços bancários demonstraram que referida crise não atingiu as instituições bancárias. Ao contrário, o lucro dos bancos supera o de todos os outros setores econômicos do Brasil¹. Ademais, o lucro do Banco do Brasil, somente em 2015, superou em 28% ao obtido no ano anterior, chegando ao montante líquido de R\$ 14,4 bilhões², o que somente corrobora que a instituição, além de não necessitar fechar agências, devia, ao revés, investir ainda mais em seu atendimento, a fim de suprir a necessidade de seus clientes de um atendimento de qualidade.

O Banco do Brasil, ao revés de investir no atendimento, preferiu fechar agências, sem apresentar quaisquer alternativas aos consumidores destas. Resta claro que todos saem prejudicados: os clientes das agências fechadas, bem como os das demais, que suportarão uma maior superlotação, já que é consequência lógica a migração de consumidores para outras unidades de atendimento.

II. 3 Da Análise da Defesa Administrativa

Primeiramente, há de ressaltar que a responsabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor é OBJETIVA, ou seja, não se leva em consideração a análise da culpa, sendo que, no caso de vício do produto ou do serviço, essa responsabilidade não sofre mitigação alguma, sendo aplicada plenamente.

No Procedimento Administrativo em testilha, às fls. 07/12 consta a manifestação da RECLAMADA, a qual, em síntese, afirma que “*A reorganização da rede de Agências do Banco do Brasil tem como um de seus pilares essenciais aprimorar o atendimento prestado pelo BB e adequá-lo cada vez mais às necessidades e perfis dos clientes. Para isso, as estruturas de atendimento serão otimizadas, com foco na ampliação dos serviços digitais.*”

¹<http://www.infomoney.com.br/mercados/acoes-e-indices/noticia/5510470/lucro-bancos-supera-todos-outros-setores-juntos-isso-mau-sinal>

²<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/02/lucro-do-banco-do-brasil-sobe-para-r-144-bilhoes-em-2015.html>



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Aduziu, ainda, que o Banco do Brasil não deixará consumidores desassistidos nesse processo, haja vista que, segundo ela, a transformação ocorrerá principalmente em cidades de médio e grande porte, nas quais não havia somente uma agência.

Asseverou a empresa que investirá em agências digitais, porquanto sua expectativa é de uma gradual redução dos atendimentos feitos fisicamente e que a migração das contas ocorrerá sem custos para os clientes.

Informo, ainda, que “*Todo o processo de reorganização institucional priorizou critérios sobre a demanda dos clientes nas agências e outros pontos presenciais de atendimento. Dessa forma, as equipes de atendimento presencial das agências foram reforçadas, com o objetivo de agilizar e qualificar o atendimento aos clientes nas diversas localidades. Nas agências em que houver maior fluxo de clientes, o BB aumentará o número de funcionários, para garantir a qualidade de atendimento e preservar o relacionamento com seus clientes.*”

Ora, o argumento apresentado pela empresa quanto ao aprimoramento do atendimento digital não merece prosperar. O fato de a tecnologia ter inovado quanto ao funcionamento das operações bancárias, que agora podem ser realizadas por telefone, *internet* ou terminais de autoatendimento, não exime os bancos de manterem seu atendimento pessoal, haja vista que muitas pessoas não querem, ou não sabem utilizá-los, sem contar que algumas transações ainda necessitam do atendimento pessoal.

Desse modo, ao estabelecer novos padrões de atendimento, com um maquinário de alto desenvolvimento, não se pode esperar que todos os usuários se utilizem deste aparato, **porquanto opcional e de preferência daqueles que já conseguem manusear com facilidade a novel tecnologia. O atendimento digital há de ser uma vantagem ao consumidor, que dele poderá fazer uso se ponderar mais vantajoso. O objetivo haveria de ser facilitar a vida do consumidor, e não substituir o atendimento físico pelo eletrônico.**



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Tratando-se de grandes instituições financeiras, a demanda de consumidores é previsível, e o atendimento a todos eles em tempo hábil é economicamente viável, sendo possível à empresa controlar o período de espera nas filas, com medidas que agilizariam o atendimento.

Além disso, quanto ao argumento de que, em contraposição à desativação de agências, seriam contratados novos funcionários, não restou demonstrada nos autos tais contratações, ao contrário da desativação, que é fato público e notório.

No mais, aduzir que não trará ao consumidor nenhum custo adicional a transferência de suas agências é o mínimo que poderia se esperar, haja vista não fazer sentido algum que o consumidor, além de já ter que suportar o ônus de ter sua agência modificada sem sua anuência prévia, tenha que pagar por isso.

O legislativo, de forma muito acertada, declarou a hipossuficiência do consumidor quando da elaboração da Lei 8.078/90 (CDC). No caso em comento, nos deparamos com conclusões que não podem ser ignoradas, pois, como bem ficou fundamentado anteriormente, não há como a demandada comprovar que a desativação de agências não causa prejuízo aos consumidores, mormente por ser problema comum nos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor as reclamações com relação à má prestação de serviço bancário e ao elevado tempo de espera nas filas de atendimento.

Acrescente-se, por fim, que, durante todo o presente Processo Administrativo de Ofício, foram respeitados e garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa, visto que a reclamada foi devidamente notificada (fls. 06), bem como apresentou suas manifestações (fls. 07/12), as quais foram todas devidamente analisadas no hodierno parecer, **ressaltando, ainda, que, quanto aos questionamentos realizados por este Órgão na notificação (fls. 02), o Banco**



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

do Brasil não apresentou resposta a contento, mantendo-se, na verdade, silente quanto às indagações sobre as minúcias da transferência dos consumidores para outras agências.

Portanto, reitero o posicionamento que vem sendo defendido na presente decisão administrativa, para fins de ratificar o entendimento de que houve infração à legislação consumerista, bem como considero insubsistente a defesa administrativa apresentada pela Reclamada e que, por estas razões, deve a fornecedora ser sancionada, conforme foi devidamente fundamentado alhures.

É a fundamentação. Seguimos à decisão.

III – DA DECISÃO

De acordo com o Decreto n.º 2.181/97, para a aplicação da penalidade, deverão ser considerados os seguintes aspectos: as circunstâncias atenuantes e agravantes; e os antecedentes do infrator, nos termos do art. 24 daquele Decreto.

Dentre as condições atenuantes, nos termos do art. 25 deste mesmo Decreto, enumeram-se: a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato; ser o infrator primário e ter o infrator adotado as providências para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.

Quanto às circunstâncias agravantes, nos termos o Decreto em referência dispõe, no seu art. 26, que se constituem agravantes: I – ser o infrator reincidente; II - ter o infrator, comprovadamente, cometido à prática infrativa para obter vantagens indevidas; III - trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor; IV – deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências; V - ter o infrator agido com dolo; VI – ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo; VII – ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interdidas ou não; VIII - dissimular-se à natureza ilícita do ato ou atividade; IX – ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.

Observando esta signatária que a fornecedora incorreu em prática infrativa, intencionalmente ou não, cumpre adotar as providências necessárias para que seja a empresa identificada e sancionada, de forma que tal prática não volte a se repetir. Ademais, a aplicação da sanção administrativa busca somente coibir a má-fé ou displicência e descaso para com os consumidores. Portanto, e por fim, devem, ainda, ser consideradas as circunstâncias anteriormente apresentadas, que, *in casu*, não foram verificadas circunstâncias atenuantes, pois a atuação da FORNECEDORA foi essencial para que fosse perpetrado o dano ao consumidor. **Todavia, o mesmo não é verdade quando se tratam das circunstâncias agravantes, pois a reclamada em comento incorre nos incisos IV, VI e VII, na medida em que foram diversos os processos da reclamada neste Órgão com teor semelhante, a conduta continuou a ser perpetrada de forma recorrente, o que também denota sua abrangência coletiva e caráter repetitivo, além do que milhares de consumidores do Banco do Brasil são idosos.** Assim, prosseguimos.

A multa arbitrada deve levar em consideração, neste caso, a abrangência da infração e o porte econômico da empresa. Assim, aplicar-se-á a **pena base em 1.000 (mil) UFIRCE para cada agência fechada e transformada no Estado do Ceará, perfazendo o total de 10.000 (dez mil) UFIRCE.** Deve-se ainda levar em consideração as agravantes supramencionadas, bem como o porte econômico da empresa Reclamada, entende-se, por bem, duplicar a pena, fixando-a definitivamente em **20.000 (vinte mil) UFIRCES.**

ANTE O EXPOSTO, julgo procedente o processo administrativo de ofício, tendo em vista que a empresa BANCO DO BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-91, infringiu o art. 6º, incisos III, IV, VI e X c/c



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Arts. 30 e 35 c/c Art. 39, incisos II e IV c/c Art. 51, inciso XIII todos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), **aplicando-lhe a pena de multa correspondente a 20.000 (vinte mil) UFIRCES**, nos termos do art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078/90 e dos arts. 24 a 28 do Decreto nº 2.181/97.

Intime-se à reclamada da presente decisão nos termos do art. 41 da Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, **para efetuar o seu pagamento por meio de boleto bancário que segue anexo à decisão, ou, se pretender, ofereça recurso administrativo no prazo de 10 (dez) dias contra a referida decisão à Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – JURDECON**, como dispõe o art. 23 § 2º e art. 25, do mesmo diploma legal.

Caso a empresa reclamada supracitada não apresente recurso da decisão administrativa, ou não apresente o comprovante original de pagamento da multa aqui aplicada, ficará sujeito as penalidades do artigo 29 da Lei complementa nº 30 de 26.07.2002 (D.O 02.08.02).

Informo ainda, que o valor atual da UFIRCE (Unidade Fiscal de Referência do Ceará) corresponde a R\$ 3,94424 (três reais, noventa e quatro mil, quatrocentos e vinte e quatro centésimos milésimos de real).

Cumram-se os expedientes necessários. Registre-se. Publique-se.

Fortaleza, 10 de agosto de 2017.

Ann Celly Sampaio
Secretária Executiva
DECON/CE