

DECISÃO

P.A. 0056.20.001018-1

Reclamado: Banco Bradesco S/A

I – Relatório:

O presente Processo Administrativo foi instaurado por conversão de Investigação Preliminar autuada para abrigar representação apócrifa, via Ouvidoria do Ministério Público, de prática abusiva em relação as normas de proteção e defesa do consumidor, onde foi noticiada a recusa de atendimento presencial para pessoas e ou clientes, através de “caixa físico”, no interior da agência barbacenense do Banco Bradesco. A representação teceu comentários sobre a dificuldade que a situação estava impondo aos mais vulneráveis, como idosos, e os riscos à ações de criminosos que estariam sendo expostos.

Determinada a realização de fiscalização levada a efeito pelo Fiscal do PROCON-MG, restou constatado que o atendimento presencial no estabelecimento local da instituição financeira Banco Bradesco S/A, agência da cidade de Barbacena-MG, situada na Praça dos Andradas, 165, Centro, estava suspenso em razão das medidas preventivas contra a COVID-19, sendo os clientes orientados a efetuarem as transações no aplicativo, terminais de autoatendimento

ou nos correspondentes bancários. A Fiscalização ocorreu na data de 11/12/2020, no uso das atribuições legais conferidas pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90, Decreto n.º 2.181./97 e Resolução PGJ n.º. 11/2011, que regulamenta o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG) e o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) .

Durante a fiscalização, o agente fiscal, inicialmente aparentando interesse pessoal em efetuar um saque, foi impedido de acessar o interior da agência na porta giratória pelo segurança, que o orientou a procurar um atendente do setor externo para, se for o caso, autorizar o acesso. Imediatamente após a identificação, e já em contato com o gerente da agência, o fiscal foi informado sobre a restrição do atendimento nos guichês em razão da pandemia, sendo todos os clientes orientados a dirigirem-se aos canais de autoatendimento, somente sendo garantido acesso ao interior da agência para casos de solução exclusivamente pessoal, ou caso frustradas as tentativas nos outros meios de acesso.

Em seguida, pela razão da ofensa direta ao art. 3º, *caput*, da Resolução CMN 3.694/2009, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, foi efetuada a autuação do estabelecimento bancário.

O infrator foi notificado no próprio Auto de Infração emitido, através do preposto Erick Oliveira Matins da Costa, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97 e da Res. PGJ 11/11, bem como para apresentar cópia de seu estatuto atualizado e demonstrativo de resultados do exercício anterior.



O infrator apresentou sua defesa às fls. 14/17v., aduzindo, sinteticamente, que a restrição de atendimento foi efetuada para atender às medidas restritivas em razão da pandemia, necessárias para garantir a segurança de clientes e colaboradores; que o guichê para atendimento presencial estava funcionando regularmente, ou seja, acessível a todos que dele necessitassem em caso de falha no autoatendimento; e que desprezar o cenário pandêmico e as medidas preventivas adotadas pelo banco colide com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Os documentos apresentados com a defesa limitaram-se a procuração, ata sumária das assembleias gerais extraordinária e ordinária e estatuto social – fls. 18/52.

Ainda no âmbito da Investigação Preliminar, considerando todas as nuances do período atípico pandêmico, foi proposto Termo de Acordo ou Ajustamento de Conduta ao reclamado, visando melhorias no atendimento durante a vigência da pandemia, sem a aplicação de sanções administrativas ou cíveis. A proposta foi recusada pela empresa, sob o argumento de que já adotava todas as medidas recomendadas pelo Ministério da Saúde para a prevenção da COVID-19, e fornecia atendimento suficiente a todos os clientes, incluindo horário exclusivo para público prioritário, garantindo efetiva orientação e atendimento para todos os clientes, inclusive no interior da agência, sempre que se fizesse necessário ou as demais formas de serviço falhassem – fls. 59/60.

Dessa forma, seguiu-se a conversão da Investigação Preliminar em Processo Administrativo, com a notificação do Reclamado para especificar provas que gostaria de produzir, posto já apresentado defesa técnica. O Reclamado apresentou pedido de dilação de prazo para resposta, o que foi deferido e devidamente comunicado (fl.71), porém decorreu *in albis*. *f*

É o que cumpre relatar.

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido com base no artigo 6º, inciso III c/c art. 31 do CDC e art. 13, I do Decreto 21.81/97 e da Res. PGJ 14/19.

II - Fundamentação

II.I – Do atendimento presencial

Durante a fiscalização *“foi constatado que a agência bancária impedia o acesso e recusava prestar atendimento aos clientes/consumidores ao guichê de caixa para a realização de saques, pagamento de contas e depósitos, restringindo, assim, atendimento presencial no interior da agência, isto é, no guichê de caixa”*.

Esse dever de atendimento presencial para agências bancárias é estabelecido pelo Banco Central do Brasil, através da Resolução n. 3.694/2009 do Conselho Monetário Nacional, *in verbis*:

Art. 3º – É vedado às instituições referidas no art. 1º impedir acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.”

Desse modo, a instituição bancária que deixe de fornecer o atendimento presencial incide em prática abusiva, conforme digressão

do art. 39, VIII, do CDC, por colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes; ao passo que é direito básico do consumidor, conforme art. 6º, inciso IV do mesmo diploma, 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.

Todavia, não se pode perder de vista que não apenas o Brasil, mas o mundo enfrentava por ocasião da fiscalização o pico da 2ª onda da pandemia da COVID-19, a mais letal entre as três ondas ocorridas.

Em casos de calamidade pública, como o então vigente por força do Decreto Legislativo n. 6, de 20 de março de 2020¹ (posteriormente prorrogado), abriu-se espaço para a aplicação da regra do BACEN relativa à restrição de atendimento:

Art. 6º-A As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil podem decidir sobre a suspensão do atendimento ao público em suas dependências, quando assim justificarem estados de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou casos que possam acarretar riscos à segurança dos funcionários, dos clientes e dos usuários de serviços, considerados relevantes pelas próprias

¹Art. 1º Fica reconhecida, exclusivamente para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, notadamente para as dispensas do atingimento dos resultados fiscais previstos no art. 2º da Lei nº 13.898, de 11 de novembro de 2019, e da limitação de empenho de que trata o art. 9º da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, com efeitos até 31 de dezembro de 2020, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020.

Art. 2º Fica constituída Comissão Mista no âmbito do Congresso Nacional, composta por 6 (seis) deputados e 6 (seis) senadores, com igual número de suplentes, com o objetivo de acompanhar a situação fiscal e a execução orçamentária e financeira das medidas relacionadas à emergência de saúde pública de importância internacional relacionada ao coronavírus (Covid-19). (...)

instituições. (Resolução CMN/BACEN n. 2.932, de 28 de fevereiro de 2002).

Como se nota, portanto, as próprias instituições financeiras, vigente um quadro de calamidade pública, detêm autonomia para decidir a respeito da suspensão completa do atendimento ao público em suas dependências.

No caso concreto, a suspensão efetuada pelo Banco Bradesco foi apenas parcial, mas sempre garantido o acesso aos serviços bancários por outras formas de atendimento, e até mesmo o acesso ao guichê físico, caso se apresentassem situações impossíveis de atender pelos outros mecanismos.

Demais disso, no contexto da busca da macrojustiça, é notório que todas as demais instituições bancárias agiram de forma igual ou assemelhada durante a vigência da pandemia, sempre na busca de garantir segurança a seus colaboradores e clientes. A restrição parcial do atendimento é plenamente justificada pelo quadro pandêmico, ainda mais em se considerando que o acesso aos serviços buscados foi garantido por outros meios de atendimento.

III – Decisão

Com efeito, apesar de o Reclamado ter incorrido, em tese, na prática infrativa tipificada no artigo art. 39, inciso VIII do CDC e nos artigos 12, incisos III, IX, "a" e 22, inciso IV do Decreto 21.181/97, deve a infração constante do Auto de Infração no. 111220 ser julgada insubsistente, haja vista a conduta da instituição bancária estar legitimada por situação notória de calamidade pública, bem como respaldada em norma de vigência excepcional editada pelo próprio

BACEN, capaz de retirar a ilicitude cível/administrativa da conduta praticada.

ISSO POSTO, determino:

1) A notificação/cientificação do Reclamado do teor da presente decisão, podendo apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de sua notificação (Decreto n. 2.181/97, arts. 46, § 2º e 49);

2) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial, cientifique o Reclamante via edital, dado o anonimato, e disponibilize no *site* deste órgão o inteiro teor desta decisão.

3) Proceder a remessa oficial descrita no art. 37 da Res. 11/2011.

Cumpra-se na forma da Lei.

Barbacena, 25 de maio de 2022.


Elissa Maria do Carmo Lourenço
Promotora de Justiça

Autoridade Administrativa PROCON-MG