



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



**Processo Administrativo nº 0024.18.013949-5**  
**Reclamado: Banco Bradescard S/A**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, em face do fornecedor **Banco Bradescard S/A**, inscrita no CNPJ sob o número 04.184.779/0001-01, com sede na Alameda Rio Negro, 585, Bloco D – 15º andar, CEP 06454-000, Barueri/SP, visando apurar a seguinte prática infrativa:

I – O fornecedor recusa ou dificulta a entrega da cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador; a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97).

Os presentes autos se originaram em razão da reclamação formulada por consumidor que compareceu ao setor de atendimento do Procon-MG, no dia 10/08/18, através da qual noticiara irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco Bradescard S/A (fl.03).

Com intuito de averiguar a referida reclamação, determinou-se a instauração de investigação preliminar e fiscalização do ambiente operacional do Serviço de Atendimento ao Consumidor do banco reclamado, com base no formulário nº 21 do Procon-MG.

A diligência solicitada ao Setor de Fiscalização resultou na lavratura do Auto de Infração nº 1287.18, acostado à fls.08/20, ao qual se encontra acostado o documento de fl. 21, extraído do site da operadora.

Notificado para apresentar defesa e juntar aos autos cópia do Estatuto Social atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício de 2017 (fls.22), o fornecedor manteve-se inerte, conforme certificado à fl.25.

O Aviso de Recebimento acostado à fl. 24 indica que o Ofício nº 4569/2018/SAC foi recepcionado pelo Representado em 17/10/2018.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, o Fornecedor apresentou sua defesa conforme se verifica às fls.31/32 dos autos.

Alegou o representado, que prezando pela segurança do consumidor e por se tratar de fato envolvendo atividades bancárias do cliente, as gravações só podem ser pedidas pelo titular da conta.

Na oportunidade apresentou cópia do estatuto social e demonstração do resultado do exercício de 2017. No entanto, deixou de manifestar sobre o interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa.

Vieram-me os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório.

## 2 – Da fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e na legislação específica aplicável ao SAC.

*Ab initio*, vale ressaltar que não há óbice quanto a competência estadual para tratar de assuntos como irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Cumpre esclarecer que a competência fiscalizadora do Banco Central em nada colide com a competência estadual de igual natureza, quando esta se limita a disciplinar assunto de interesse comum relativo à adequação das instituições financeiras para melhor prestação de serviços à coletividade.

Visto isso, passa-se ao julgamento do feito de acordo com a prática infrativa descrita no Auto de Infração nº 1287.18:

O Decreto 6.523/08 prevê a possibilidade de o consumidor requerer o acesso ao conteúdo da gravação efetuada para o SAC, a qual deverá ser mantida à disposição do consumidor, órgão ou entidade fiscalizadora por um prazo mínimo de noventa dias.

Dispõe, ainda, a Portaria nº 49, de 12/03/2009, que a entrega da gravação deverá ocorrer, em 10 dias, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante (artigo 1º, parágrafo único).

Verificou-se à recusa do fornecedor em efetuar a entrega de cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo órgão fiscalizador, a qual deveria ocorrer no prazo de 10 dias (item 4.2).

Nem o Decreto n.º 6.523/08 nem a Portaria SDE n.º 49, de 12 de março de 2009, trouxeram em seu texto hipótese que eximisse as instituições financeiras da responsabilidade por eventual descumprimento do encaminhamento da cópia da gravação requerida pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Pelo contrário, o artigo 1.º da aludida



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Consoante se observa, numa simples checagem no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) centenas de reclamações (em anexo), do mesmo teor da do objeto do presente procedimento, restando claro a conduta infrativa do fornecedor e seu descaso para com o consumidor.

Registre-se ainda que a conduta abusiva do fornecedor tem como consequência o desalento do consumidor em tentar valer seu direito, já que não conta com o que seria a prova de sua conduta, agravação que deveria ser entregue pelo fornecedor diretamente para o consumidor.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 4.2 dos Autos de Infração nº 1287.18.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que a empresa representada acima qualificada incorreu na prática infrativa do artigo 1º, caput, da Portaria SDE nº 49/09 c/c §3º do artigo 15 do Decreto nº 6.523/08; art. 4º, V, 6º, III e IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, "a", do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 11/11, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, I), pelo que aplico fator de pontuação 1.
- b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.
- c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.33), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 784.590.000,00 (setecentos e oitenta e quatro milhões, quinhentos e noventa mil reais).

Assim, o porte econômico da reclamada, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 65.382.500,00 (sessenta e cinco milhões trezentos e oitenta e dois mil e quinhentos reais), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Portaria é claro ao considerar abusiva a recusa ou a imposição de dificuldades para essa entrega. Veja-se:

*Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal, dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; Parágrafo único. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.*

A sistemática consumerista é toda convergente no sentido de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC, não podendo a empresa representada afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento dos fatos.

A promulgação do referido Decreto surgiu da necessidade de se equilibrar a relação de consumo especificamente na área de atendimento ao consumidor, por telefone, fixando-se regras claras, adequadas e específicas no assunto, haja vista a pública e notória dificuldade dos consumidores de serem atendidos em suas demandas, através do SAC.

Referido dispositivo contribui para assegurar a transparência, a boa-fé, a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público. E mais, viabiliza a concretização dos princípios de equilíbrio e harmonia nas relações de consumo e instrumentaliza o direito básico de facilitação da defesa do consumidor garantido pelo CDC (art. 4º, *caput* e inciso III e art. 6º, VIII), instituindo uma medida eficaz para dotar o consumidor de prova de eventual ilegalidade e, com isso, atenuar a grave dificuldade que sobre para fazer valerem seus direitos.

No caso dos autos, houve a recusa do envio da gravação ao órgão fiscalizador, sob a alegação de que esta gravação somente é enviada ao titular do cartão por motivos de segurança.

Ressalte-se que tal dever legal não é exigível apenas por parte do consumidor. A administração pública também dispõe da prerrogativa de requerer do fornecedor a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, movida pelo poder-dever de defender e perseguir o interesse público e amparada pelo princípio da oficialidade, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC e art. 33, §1º do Decreto 2.181/97.

Assim, nos termos do dispositivo legal transcrito, não faz diferença que a solicitação tenha sido formulada pelo consumidor ou pelo órgão de defesa do consumidor. No momento do atendimento realizado pelo SAC, sendo requerido o encaminhamento da gravação e havendo recusa ou dificuldade para a entrega da gravação solicitada, **automaticamente** estará caracterizada a prática abusiva.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



- d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 658.825,00 (seiscentos e cinquenta e oito mil e oitocentos e vinte e cinco reais), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ nº 11/11.
- e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 549.020,83 (quinhentos e quarenta e nove mil vinte reais e oitenta e três centavos).
- f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 823.531,25 (oitocentos e vinte e três mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e cinco centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 823.531,25 (oitocentos e vinte e três mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e cinco centavos**

**ISSO POSTO, determino:**

- 1) a intimação do Representado, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:
  - a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$741.178,13 (setecentos e quarenta e um mil cento e setenta e oito reais e treze centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;
  - b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.
- 2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.
- 3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 11 de março de 2019.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual



## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Fevereiro de 2019**

<b>Infrator</b>	Banco Bradescard		
<b>Processo</b>	0024.18.013949-5		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 1287,18		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 784.590.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 65.382.500,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 658.825,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 329.412,50</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 988.237,50</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2019			225,66%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2019			3,4653
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 693,07</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.396.002,68</b>
Multa base			R\$ 658.825,00
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 549.020,83
Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 823.531,25
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 741.178,13

