



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

Processo Administrativo nº 0024.18.007518-6

Reclamado: Banco Bradesco S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, através Promotor de Justiça Glauber S. Tatagiba do Carmo, em face do fornecedor **Banco Bradesco S/A**, inscrita no CNPJ sob o número 60.746.948/0001-12, com sede na Cidade de Deus, s/nº, Vila Yara, CEP 06029-900, Osasco/SP, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

I – O fornecedor se recusa a receber e processar pedidos de cancelamentos por meio de canal único (item 5.3.3 do Normativo SARB 003/2008; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

II – 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 pela consumidora Izabela Gonçalves dos Santos, no dia 05/05/18, através da qual



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

noticiara irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Banco Bradesco S/A.

Segundo relatado por meio do portal da Ouvidoria deste Ministério Público Estadual, a consumidora teria tentado realizar o cancelamento de cartão de crédito por meio de contato telefônico, tendo, todavia, permanecido na fila de espera até ligação "cair".

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 1030.18, acostado à fls.02/16, ao qual se encontram acostados os documentos de fls. 17/19, 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. 29/30), o fornecedor manteve-se inerte, conforme certificado à fl.31.

O Aviso de Recebimento acostado à fl. 30 indica que o Ofício nº 3859/2018/SAC foi recepcionado pelo Representado em 27/08/2018.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, o Fornecedor alegou não ter interesse na assinatura das referidas propostas, conforme se verifica à fl.36.



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

A fim de instruir o feito, determinou-se que fosse oficiado o SINDEC Nacional para realizar pesquisa entre os anos de 2012 a 2019 a respeito da existência de reclamações em face do SAC do representado, referentes a pedidos de cancelamento e entrega de cópia de gravação.

Em resposta ao Ofício nº 2867/2019/SAC, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, informou que foram localizados 65.128 atendimentos com base nos critérios de pesquisa, utilizando palavras – chave como “SAC”, “problemas com SAC”, “cancelamento” e “entrega de cópia de gravação” (fl.50/51).

Deste modo, a fim de assegurar o contraditório e a ampla defesa, determinou-se que fosse oficiado o representado para manifestar sobre as reclamações enviadas pelo SINDEC Nacional, relacionadas a má prestação do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Por sua vez, o BANCO BRADESCO prestou os devidos esclarecimentos às fls.64/66.

Inicialmente, aduziu disponibilizar o canal institucional SAC “Alô Bradesco”, com o objetivo de atender de forma unificada qualquer produto ou serviço da organização.

Ressaltou que são atendidos pelo referido canal institucional os seguintes produtos e serviços: conta-corrente/poupança, cartão de débito, cartão de crédito, investimento, câmbio, consórcios, empréstimos/financiamentos, entre outros.

Acrescentou que no tocante aos pedidos de cancelamento de cartão de crédito, o cliente deve entrar em contato com o SAC “Alô Bradesco” e escolher a



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

opção “cancelamentos” que lhe é oferecida pela Unidade de Resposta Audível (URA), a qual abrange os cartões de crédito bandeiras American Express, Elo, Visa, Mastercard e Bradescard.

Para cancelamento das demais modalidades de cartões de crédito, alegou que foram criadas centrais de atendimento específicas e que todos os cartões emitidos possuem indicação dos números de telefone das centrais de atendimento.

Ademais, o representado ressaltou que caso o usuário entre em contato com o SAC “Alô Bradesco” e a demanda não seja do escopo ou competência daquele canal, o atendente orientará o usuário o contato com a central de relacionamento específica do produto ou serviço requerido.

Salientou ainda, que não é ofertado ao usuário nenhuma proposta de negociação durante o processo de cancelamento de cartão de crédito pelo SAC, bem como, caso existam produtos vinculados ao cartão de crédito que se pretende cancelar – por exemplo, cartão adicional – estes serão cancelados imediatamente.

Quanto ao envio da cópia da gravação da ligação efetuada para o SAC, o BANCO BRADESCO aduziu que quando solicitado expressamente pelo cliente, a mesma é encaminhada desde que tenha sido feita nos últimos 90 dias.

Ao final, informou o número de clientes cadastrados na carteira da Instituição ao final do ano de 2017, registrando no Estado de Minas Gerais um total de 1.961.805 (um milhão, novecentos e sessenta e um mil, oitocentos e cinco) clientes, em contrapartida ao número de 24.907.960 (vinte e quatro milhões



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

novecentos e sete mil novecentos e sessenta) de clientes cadastrados em todo o Brasil (fl. 66).

Na oportunidade, o BANCO BRADESCO juntou aos autos cópia do Demonstrativo de Resultado do Exercício Financeiro de 2017 (fl.71).

Posteriormente, em cumprimento ao disposto no artigo 18 da Resolução PGJ N° 14/19, determinou-se que fosse oficiado o reclamado para apresentar Alegações Finais.

Em resposta, o representado reiterou o elucidado na manifestação acima mencionada (fl.84).

Por fim, foi juntado aos autos resposta ao Ofício n° 1862/2019/Finanças, no qual consta resultado da pesquisa realizada pelo SINDEC, referente a quantidade de atendimentos relativos ao SAC do Bradesco entre 2012 e maio de 2019, classificados de acordo com área, assunto e problema (fls.89/90).

Vieram-me os autos conclusos.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ n° 14/19, e na legislação específica aplicável ao SAC.



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

Primeiramente, a fim de fundamentar essa decisão administrativa, vale ressaltar que não há óbice quanto a competência estadual para tratar de assuntos como irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Cumpra 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.

Registra-se ainda que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:



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

“Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.” (*Destacou-se*).

“Art. 23. Compete ao **Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG** -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:

(...)

II - **receber, analisar, avaliar e apurar** consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que noticiarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

V - **fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas** previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI - **atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento**, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

(...)” (*Destacou-se*).



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

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Visto isso, passa-se ao julgamento do feito de acordo com as práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 1030.18:

Primeiramente, verificou a recusa do Representado em receber e processar pedidos de cancelamento por meio de canal único (item 3.3 do Formulário de Fiscalização).

Conforme relatado, durante a fiscalização, a operadora do SAC informou à Agente Fiscal que a opção de cancelamento constante do menu inicial não abrangeria todos os tipos de cartões de crédito.

Ainda foi esclarecido pela atendente que para cartões vinculados a lojas de departamento, por exemplo, cancelamento não seria imediato, sendo necessária a transferência da ligação para outro setor.

Sobre a não disponibilidade de canal único para cancelamento de serviços, tal recusa caracteriza ofensa ao disposto no artigo 12 do Normativo da SARB nº 003/2008, abaixo colacionado:

“Art. 12 Caso as informações solicitadas não façam parte do escopo do SAC, as Instituições Financeiras Signatárias podem estabelecer uma das políticas a seguir:



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

I- orientar o consumidor a contatar o canal adequado para atendimento de sua demanda; ou

II -realizar a transferência para o canal adequado.

Parágrafo único. Nos casos de serviços oferecidos de forma conjunta, as reclamações e pedidos de cancelamento relativos a quaisquer deles serão também recebidos e processados por meio de canal único.” (destacou-se)

Desta feita, ao não possibilitar o cancelamento de todas as modalidades de cartões administrados pelo BANCO BRADESCO, ainda que vinculados a lojas de departamentos com as quais firma contrato de parceria para compartilhamento dos lucros, o Representado descumpriu o Normativo SARB 003/2008.

Verificou-se que o Representado deixou de ofertar a devida contraprestação pelos lucros angariados com a oferta dos cartões que administra aos clientes de lojas com as quais firmou parceria para expansão das vendas.

Ademais, tendo a operadora do SAC informado que o processamento dos pedidos de cancelamento de cartões vinculados a lojas de departamento não ocorreria de forma automatizada, que seria necessário a transferência da ligação para outro setor, restou caracterizada infração ao art. 18, § 2º e ao art. 10, §2º do Decreto nº 6.523/08, a seguir transcritos:

“Art.18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§1º—O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.



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

§2º—Os **efeitos do cancelamento serão imediatos** à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§3º—O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.”

“Art.10.Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§1ºA transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§2º—**Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.**

§3º—O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor. ”

Registre-se ainda que o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, noticiou a existência de mais de 65 mil reclamações do SAC do fornecedor (fl. 50), sendo a falha na prestação de serviço contumaz, sobretudo quanto às práticas abusivas noticiadas nos autos.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no **item 3.3** dos Auto de Infração nº 1030.18.

Relativamente à recusa do fornecedor em efetuar a entrega de cópia da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, quando solicitado pelo consumidor



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

ou pelo órgão fiscalizador, insta salientar que esta 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 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.”

No caso dos autos, não houve o envio de cópia da gravação no prazo de 10 (dez) dias.

Vale ressaltar, que o descumprimento do prazo de entrega da gravação não está sujeito a discussões sobre culpa, já que não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor para justificar a aplicação de penalidade.

Houve falha na prestação de serviço, afinal, para se reconhecer que o direito do consumidor à informação foi desrespeitado pelo fornecedor não importa quantas gravações deixaram de ser entregues aos consumidores.



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

Desde que a irregularidade tenha sido constatada pela fiscalização, a autuação deve prevalecer, máxime porque o bem jurídico tutelado é o direito do consumidor, insusceptível de avaliação.

E, 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.

Pelo exposto, julgo também subsistente a infração descrita no **item 4.2** dos Autos de Infração nº 1030.18.

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; do Item 5.3.3 do Normativo SARB 003/2008, dos artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, e 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e artigo 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. 20 da Resolução PGJ nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa.



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

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

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. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fl.71), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 44.120.832.000,00 (quarenta e quatro bilhões, cento e vinte milhões, oitocentos e trinta e dois mil reais), estando o BANCO BRADESCO entre os cinco maiores bancos nacionais.

Inferese do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o BANCO BRADESCO tem R\$1,211 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 10%, atingindo R\$ 110,5 bilhões e que foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 19 bilhões, com crescimento de 11,1%, recorde para este banco.

A fim de comensurar a Receita Bruta do Fornecedor no Estado de Minas Gerais considerar-se-á a proporcionalidade de clientes cadastrados ao final do ano de 2017, no âmbito da circunscrição administrativa da autoridade julgadora.



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

Assim, considerando informações prestadas pela Instituição Financeira à fl. 66 (Brasil – 24.907.960 milhões de clientes; Minas Gerais – 1.961.805 milhões de clientes) estimar-se-á a Receita Bruta auferida pelo Representado no Estado de Minas Gerais, para efeito do presente cálculo, em **R\$3.475.052.506,18 (três bilhões quatrocentos e setenta e cinco milhões cinquenta e dois mil quinhentos e seis reais e dezoito centavos)**.

Diante do montante estimado, 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\$ 289.587.708,85 (duzentos e oitenta e nove milhões quinhentos e oitenta e sete mil setecentos e oito reais e oitenta e cinco centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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 28 da Resolução PGJ nº 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 8.692.631,27 (oito milhões seiscentos e noventa e dois mil seiscentos e trinta e um reais e vinte e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 4.346.315,63 (quatro milhões trezentos e quarenta e seis mil trezentos e quinze reais e sessenta e três centavos).



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

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\$ 6.519.473,45 (seis milhões quinhentos e dezenove mil quatrocentos e setenta e três reais e quarenta e cinco centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou **duas** condutas infrativas, aplicaremos ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$8.692.631,27 (oito milhões, seiscentos e noventa e dois mil, seiscentos e trinta e um reais e vinte e sete centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 8.692.631,27 (oito milhões, seiscentos e noventa e dois mil, seiscentos e trinta e um reais e vinte e sete 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\$ 7.823.368,14 (sete milhões oitocentos e vinte e três mil trezentos e sessenta e oito reais e quatorze centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;



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

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.

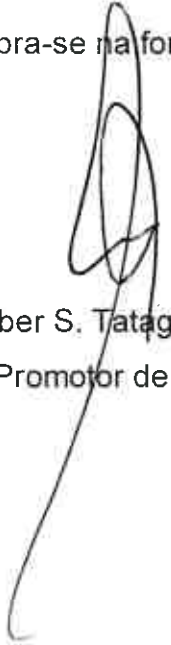
Advirta que a contagem do prazo para verificação da tempestividade do recurso será considerada da data do protocolo das razões na sede desta 14ª PJ de Defesa do Consumidor, não sendo admitida o seu encaminhamento por e-mail.

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, 06 de Novembro de 2019.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Outubro de 2019			
Infrator	Banco Bradesco		
Processo	0024.18.007518-6		
Motivo	Auto de Infração 1030.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 3.475.052.506,18
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 289.587.708,85
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 8.692.631,27
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 4.346.315,63
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 13.038.946,90
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019			229,68%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2019			3,5081
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 701,62
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.524.333,14
Multa base			R\$ 8.692.631,27
Multa base reduzida em 1/2 – art. 25, II do Dec. 2181/97			R\$ 4.346.315,63
Acréscimo de ½ – art. 26, VI do Decreto 2.181/97			R\$ 6.519.473,45
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 8.692.631,27
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			R\$ 7.823.368,14

