

Processo Administrativo nº 52.16.0024.0113402.2024-79**Representado: Banco Bradesco S/A - Agência 2522****DECISÃO ADMINISTRATIVA****1. DO RELATÓRIO**

A Agência nº 2522 do Banco Bradesco S/A, situada na Avenida Amazonas, nº 4554, Bairro Nova Suissa, CEP 30421-026, Belo Horizonte/ MG, inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/2781-53, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 23/08/2024, às 13 (treze) horas e 42 (quarenta e dois) minutos, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita as seguintes infrações:

1. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela física contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais - **Item 2.1** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 2º, Art. 15, I e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);
2. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários para pessoas naturais, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos da tabela I, anexa à resolução CMN nº 3.919/2010 - **Item 2.2** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 3º e Art. 15, II e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);
3. O fornecedor não mantém, em suas dependências, tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I, II, III, IV, para pessoas naturais - **Itens 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6** (Resolução CMN nº 3.919/2010, Art. 6º c/c art. 15, III; Carta Circular Bacen nº 3.594/2013, art. 3º e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII; Resolução CMN 4.196/2013, arts. 2º e 3º);
4. O fornecedor não informa o valor individual de cada serviço incluído, o total de eventos admitidos por serviço incluído e o valor cobrado mensalmente pelo pacote, caso exista outras tabelas de serviços para pessoas naturais, no pacote de serviços diferenciados - **Item 2.7** (Resolução CMN Nº 3.919/2010, Art. 15, V e Parágrafo único e Lei Federal Nº 8.078/1990, Art. 6º, III e IV, Art. 7º, Art. 31 e Art. 39, VIII);

5. O fornecedor não informa que os valores das tarifas constantes nas tabelas mencionadas foram estabelecidos pela própria instituição financeira - **Item 2.8** (Resolução CMN N° 3.919/2010, Art. 15, VI e Lei Federal N° 8.078/1990, Art. 6°, III e IV, Art. 7°, Art. 31 e Art. 39, VIII);

O Representado foi notificado no próprio auto de fiscalização n° 24.07861, para apresentação de defesa, de cópia do estatuto atualizado e da Demonstração do Resultado do Exercício do ano anterior (DRE/2023), nos termos dos arts. 42 e 44 da Resolução 57/2022.

Embora devidamente notificado no auto de Fiscalização, o **fornecedor deixou de apresentar resposta**, conforme certidão ID PMe 1877194.

Dando impulso ao feito, o Banco foi instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) (ID MPe: 2619875) cujas minutas encontram-se acostadas às peças ID MPe: 2148003 e ID MPe: 2148061.

De acordo com certidão ID MPe: 3154782, apesar de devidamente notificado, o Banco se manteve inerte.

Na sequência, oficiou-se novamente ao Banco, ressaltando-se que a ausência de manifestação positiva e/ou de apresentação de sugestões às minutas ora encaminhadas no prazo estabelecido será considerada **negativa à celebração de TAC e TA**, resultando, portanto, no prosseguimento do feito. Na mesma oportunidade, oportunizou-se ao representado a assinatura avulsa de TA, sem a redução facultativa prevista no §2º do art. 13 da Resolução PGJ n° 57/22 (ID MPe: 3176916).

Regularmente notificado, com Aviso de Recebimento (AR) devidamente acostado aos autos (IDMPe 3441940), o requerido quedou-se inerte, deixando de apresentar resposta no prazo legal, conforme certidão ID MPe: 3462379.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ n° 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

2.1 DO MÉRITO

2.1.2. Das infrações correspondentes aos itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração n.º 24.07861

Relativamente às infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Formulário de Fiscalização, muito mais que por descumprimento aos regulamentos editados pelo Banco Central, as violações decorreram principalmente da inobservância do dever de informação imposto pelo *codex* consumerista.

Ressalte-se que Código de Defesa do Consumidor se encontra em uma escala hierárquica superior comparada aos regulamentos do Bacen, vez se tratar de Lei Infraconstitucional derivada da própria Constituição da República.

Assim, o direito à informação, como direito fundamental que é, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício da atividade profissional.

Insta salientar que a informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

São direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do

Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed.
Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no corresponsivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, “*caput*”), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in “Código de Defesa do Consumidor Anotado”, Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do

Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Por seu turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem-informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte,

ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor. O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

(...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A -APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade.

A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), **é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92.** Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando à agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Diante do exposto, julgo **SUBSISTENTE as infrações correspondentes aos Itens 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8 do Auto de Infração 24.07861**, eis que configurada a ofensa ao dever de informação.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o Representado incorreu em práticas infrativas diversas por descumprimento ao dever de informação, especificamente aos artigos. 2º, 3º, 6º C/C art. 15 III e 15, *caput*, V, VI e Parágrafo único da CMN Nº 3.919/2010; aos artigos 2º e 3º da Resolução CMN Nº 4.196/2013; ao artigo 3º da Carta Circular Bacen nº 3.594/2013 e, precipuamente, aos artigos 6º, III e IV, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei Federal nº 8.078/1990.

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 art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figuram no Grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, 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. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Sendo assim, na ausência de resposta do Representado, e consequentemente, na falta de apresentação do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2023, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de **R\$ 184.464.946.000,00 (cento e oitenta e quatro bilhões, quatrocentos e sessenta e quatro milhões, novecentos e quarenta e seis reais)**.

Considerando que o infrator possuía no ano de 2022, segundo último Relatório publicado pelo DIEESE, 2.864 (duas mil, oitocentas e sessenta e quatro) agências bancárias em todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em **R\$ 64.408.151,53 (sessenta e quatro milhões, quatrocentos e oito mil, cento e cinquenta e um reais e cinquenta e três centavos)**.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o Banco Bradesco está entre os cinco maiores bancos nacionais.

A saber, infere-se do Relatório de Análise Econômica e Financeira, obtido no site <https://www.bradesco.com.br/>, que o Banco Bradesco atingiu em 2023 um lucro líquido de R\$16,3 bilhões (<https://www.bradesco.com.br/o-bradesco/relatorio-integrado-e-esg/>). De acordo com relatório do Banco Data, de junho de 2023 (<https://bancodata.com.br/relatorio-bradesco/>), o Representado possui um patrimônio líquido de R\$ 160,4 bilhões.

Atualmente, tem-se que o Bradesco encerrou o segundo trimestre/2025 com lucro líquido recorrente de R\$ 6,1 bilhões no período, alta de 28,6% em relação ao mesmo período do ano passado. O lucro líquido contábil, por sua vez, foi de 11,9 bilhões no segundo trimestre de 2025, com alta de 33% na comparação anual, com o mesmo período de 2024. (<https://www.infomoney.com.br/mercados/bradesco-bbdc4-resultados-segundo-trimestre-2025/>)

Dessa forma, verifica-se que a instituição financeira auferiu lucros expressivos e manteve elevada rentabilidade, a despeito do cenário econômico adverso enfrentado pelo país. Para fins de aplicação da sanção administrativa, sua agência enquadra-se na categoria de Grande Porte, conforme previsto na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro, cálculo a receita mensal média no valor de **R\$ 5.367.345,96 (cinco milhões, trezentos e sessenta e sete mil, trezentos e quarenta e cinco reais e noventa e seis centavos)** o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o **quantum da pena-base no valor de R\$ 58.673,46 (cinquenta e oito mil, seiscentos e setenta e três reais e quarenta e seis centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Res. 57/22, art. 29, §1º, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), resultando no valor de **R\$ 48.894,55** (quarenta e oito mil, oitocentos e noventa e quatro reais e cinquenta e cinco centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes prevista no inciso VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o **quantum de R\$ 57.043,64** (cinquenta e sete mil, quarenta e três reais e sessenta e quatro centavos), eis que a prática infrativa traz consequências danosas à saúde do consumidor e possui caráter repetitivo ou persistente.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta

infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em **R\$ 76.058,19** (setenta e seis mil, cinquenta e oito reais e dezenove centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 76.058,19 (setenta e seis mil, cinquenta e oito reais e dezenove centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) Intime-se o Representado (endereço indicado no documento ID MPe: 1686175, pg. 1), 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 o **percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 53.240,73 (cinquenta e três mil, duzentos e quarenta reais e setenta e três centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22, **acompanhado do DRE/2023, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;**

c) **Apresentado o recurso, o fornecedor poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 68.452,37 (sessenta e oito mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e trinta e sete centavos), atualizado monetariamente**. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte/MG, data da assinatura eletrônica.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

MANIFESTO DE ASSINATURA



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em
06/08/2025, às 15:08

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

31CE2-A58B1-CA026-C18E0

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

