

AO ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) SECRETÁRIO (A) DA SECRETARIA MUNICIPAL JUSTIÇA e DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PROCON – MARACANAU (CE)

PROC ADM Nº: 2604056400100035301 / 2604056400100035302

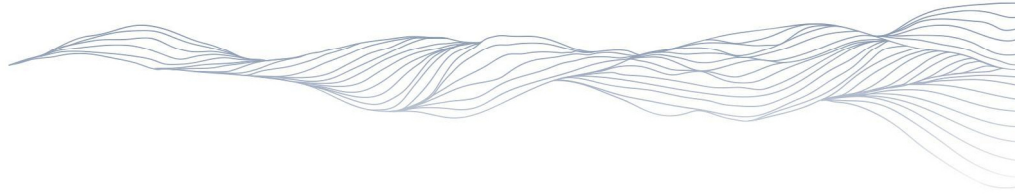
RECLAMANTE: FLÁVIA GOMES DE SOUSA

BANCO BRADESCO S/A, instituição financeira de direito privado, com sede na Cidade de Deus, Vila Yara, Município e Comarca de Osasco-SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.746.948/0001-12, vem perante Vossa Excelência, por intermédio de seus procuradores devidamente constituídos nos autos, apresentar **sua DEFESA ADMINISTRATIVA** na presente ação, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

RESUMO DOS FATOS

Trata-se de reclamação administrativa em que a Reclamante afirma desconhecer a origem de suposta dívida que lhe estaria sendo atribuída pela instituição reclamada, alegando nunca ter mantido qualquer tipo de conta, contrato ou relação jurídica com a empresa apontada na presente demanda.

Relata que, na tentativa de solucionar administrativamente a situação, procurou atendimento em uma agência da instituição reclamada, contudo afirma não ter obtido êxito nem os esclarecimentos que entendia necessários acerca da alegada dívida.



Sustenta, ainda, que registrou boletim de ocorrência visando resguardar seus direitos e, diante da ausência de solução extrajudicial, apresentou reclamação perante este Órgão Administrativo, pleiteando a anulação do débito, bem como a apresentação de esclarecimentos pela instituição reclamada.

Em razão das alegações apresentadas, foi instaurado o presente procedimento administrativo, sendo oportunizada ao Banco Bradesco S.A. a apresentação de defesa. Entretanto, conforme será demonstrado nos tópicos seguintes, os elementos técnicos constantes dos sistemas internos da Instituição Financeira evidenciam a inexistência de ato ilícito, de falha na prestação dos serviços e de qualquer responsabilidade do Banco pelos fatos narrados, impondo-se a improcedência da presente reclamação administrativa.

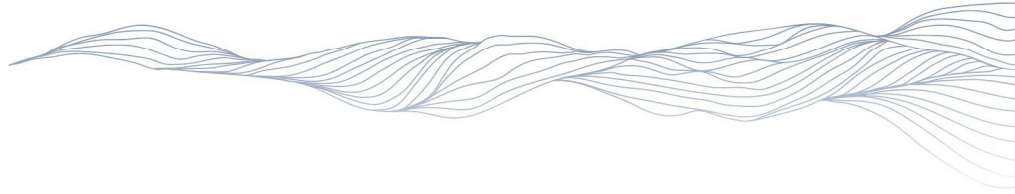
DO MÉRITO

DA REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS E DA PRESUNÇÃO DE LEGITIMIDADE DOS ATOS PRATICADOS

O processo administrativo instaurado perante os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor possui natureza inquisitiva mitigada, sendo regido pelo princípio da verdade material, que impõe à Administração o dever de buscar a realidade dos fatos independentemente de formalismos excessivos. Tal diretriz encontra respaldo no artigo 2º da Lei nº 9.784/99, aplicável subsidiariamente, que estabelece como norteadores do processo administrativo os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade e segurança jurídica.

A busca pela verdade material implica reconhecer que a instrução processual não se encerra com a primeira manifestação defensiva, sobretudo quando se trata de matéria técnica, como ocorre nas operações bancárias, que envolvem análise sistêmica, registros eletrônicos, trilhas de auditoria, contratos digitalizados, gravações de atendimento e dados armazenados sob governança regulatória específica.

O Decreto nº 2.181/97, ao regulamentar o processo administrativo no âmbito do consumo, não impõe preclusão rígida quanto à produção



probatória, permitindo que a autoridade administrativa determine diligências necessárias ao esclarecimento dos fatos, justamente para evitar decisões precipitadas ou dissociadas da realidade fática.

A atividade bancária é estruturada sob rigoroso arcabouço normativo do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, especialmente no que se refere à guarda de informações, controles internos e rastreabilidade de operações, conforme dispõe a Resolução CMN nº 4.893/2021, que trata de segurança cibernética e armazenamento de dados.

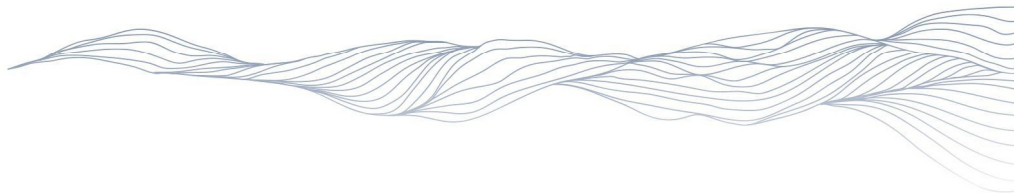
A extração de informações técnicas dos sistemas bancários não é atividade meramente administrativa simples, mas procedimento que exige validação interna, checagem de integridade dos dados e certificação por áreas específicas, como compliance e auditoria interna, garantindo que a documentação apresentada seja fidedigna.

O artigo 435 do Código de Processo Civil, aplicado subsidiariamente ao processo administrativo, admite expressamente a juntada posterior de documentos destinados a fazer prova de fatos ou contrapor alegações, o que reforça a inexistência de vedação à complementação probatória na fase instrutória.

A negativa de oportunidade para complementação documental configuraria cerceamento de defesa, violando diretamente o artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal, que assegura a ampla defesa com todos os meios a ela inerentes, inclusive no âmbito administrativo.

No campo do Direito Administrativo Sancionador, a doutrina majoritária reconhece que, havendo possibilidade de imposição de penalidade, deve-se observar rigor equiparável ao processo judicial, inclusive quanto à produção plena de provas e garantia do contraditório substancial.

A verdade material não pode ser substituída por presunções abstratas ou inferências baseadas exclusivamente na narrativa unilateral da parte reclamante, sob pena de inversão indevida da lógica procedimental.



A própria principiologia consumerista, especialmente o princípio da harmonização dos interesses previsto no artigo 4º do CDC, exige que a solução administrativa considere tanto a proteção do consumidor quanto a estabilidade e segurança das relações econômicas.

Dessa forma, impõe-se o reconhecimento formal do direito da Instituição Financeira de complementar a documentação ao longo da fase instrutória, garantindo-se decisão fundamentada em prova técnica integral e não em juízo prematuro ou incompleto.

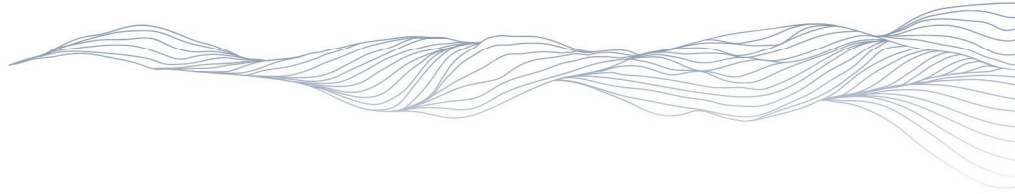
DA POSSIBILIDADE DE COMPLEMENTAÇÃO DOCUMENTAL NA FASE INSTRUTÓRIA EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.

A apuração de fatos envolvendo operações bancárias demanda análise técnica minuciosa, envolvendo múltiplos setores internos, como atendimento, crédito, tecnologia da informação, compliance e auditoria, o que evidencia a complexidade estrutural inerente à atividade financeira.

A Resolução CMN nº 4.860/2020, que dispõe sobre a política de relacionamento com clientes, impõe às instituições financeiras o dever de tratar demandas com diligência, rastreabilidade e adequada governança, exigindo verificação interna antes de qualquer posicionamento definitivo.

A investigação interna não se confunde com resistência à fiscalização, mas representa cumprimento do dever regulatório de assegurar precisão das informações prestadas às autoridades públicas.

O princípio da razoabilidade, previsto no artigo 2º da Lei nº 9.784/99, impõe que os prazos processuais considerem a complexidade da matéria e a necessidade de análise técnica aprofundada.



A concessão de prazo adicional não implica prejuízo ao consumidor, mas, ao contrário, assegura que eventual decisão administrativa seja construída sobre base probatória sólida e segura.

O princípio da eficiência administrativa, previsto no artigo 37 da Constituição Federal, exige que decisões sancionatórias sejam tomadas com fundamento técnico consistente, evitando retrabalho, nulidades ou futuras revisões.

No âmbito do Direito Administrativo Sancionador, a proporcionalidade assume papel central, impedindo que sanções sejam aplicadas sem prévia e adequada instrução probatória.

A ausência de prazo razoável para conclusão da apuração interna poderia conduzir a manifestação defensiva incompleta, o que violaria o contraditório substancial e a cooperação processual.

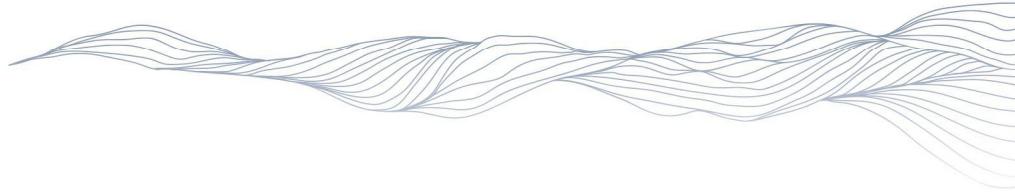
O dever de cooperação, consagrado no artigo 6º do CPC, aplica-se subsidiariamente ao processo administrativo, exigindo diálogo institucional entre autoridade e administrado.

A atividade bancária é altamente regulada e auditável, sendo imprescindível que qualquer informação seja validada internamente antes de sua formal apresentação.

Assim, revela-se juridicamente legítima e necessária a concessão de prazo adicional razoável para finalização da investigação interna e apresentação completa da documentação técnica pertinente.

DA BOA-FÉ OBJETIVA COMO VETOR INTERPRETATIVO OBRIGATÓRIO E DA CONDUTA COOPERATIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

A boa-fé objetiva constitui verdadeiro princípio estruturante do ordenamento jurídico brasileiro, assumindo natureza normativa e função integrativa das relações jurídicas, inclusive no âmbito administrativo sancionador. No campo das



relações de consumo, encontra previsão expressa no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, como elemento indispensável à harmonização dos interesses e ao equilíbrio das relações.

Trata-se de cláusula geral de conduta que impõe às partes deveres anexos de lealdade, transparência, cooperação e confiança legítima, não se limitando à mera ausência de dolo ou má-intenção, mas exigindo comportamento objetivo compatível com padrões éticos de atuação no mercado.

No âmbito das instituições financeiras, a boa-fé objetiva assume contornos ainda mais relevantes, uma vez que a atividade bancária é submetida a regime regulatório rigoroso, fiscalizado permanentemente pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Lei nº 4.595/64 e das resoluções do Conselho Monetário Nacional.

A Resolução CMN nº 4.860/2020, ao tratar da política de relacionamento com clientes e usuários, estabelece diretrizes expressas voltadas à transparência, à prestação adequada de informações e ao tratamento diligente de demandas, reforçando o compromisso institucional com a boa-fé e a confiança nas relações contratuais.

A conduta da Instituição Financeira, ao instaurar procedimento interno de apuração tão logo tomou ciência da reclamação, evidencia postura proativa e colaborativa, incompatível com qualquer alegação de desídia ou comportamento abusivo.

A boa-fé objetiva possui também função limitadora do exercício do poder sancionador estatal, impedindo que se atribua infração administrativa sem comprovação concreta de conduta dolosa, negligente ou estruturalmente defeituosa.

No campo do Direito Administrativo Sancionador, a doutrina é uníssona ao afirmar que a imposição de penalidade exige demonstração não apenas da materialidade do fato, mas também da violação concreta a dever jurídico objetivo, não se admitindo presunção de ilicitude.



A própria sistemática do artigo 14 do CDC, embora consagre responsabilidade objetiva, não afasta a necessidade de comprovação do defeito na prestação do serviço, elemento que deve ser apurado tecnicamente e não presumido a partir de narrativa unilateral.

A atuação regulada das instituições financeiras, submetida a sistemas de controle interno, auditoria, compliance e gestão de riscos, conforme dispõe a Resolução CMN nº 4.557/2017, reforça a presunção de que suas operações seguem padrões técnicos e normativos previamente estabelecidos.

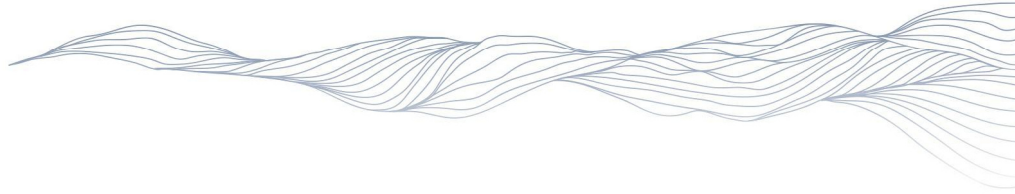
A boa-fé objetiva impõe também dever de cooperação recíproca entre consumidor e fornecedor, vedando comportamento contraditório, abuso de direito ou utilização do processo administrativo como mecanismo automático de responsabilização sem análise técnica aprofundada.

Assim, inexistindo demonstração concreta de conduta contrária aos deveres anexos de lealdade, transparência e diligência, deve prevalecer o reconhecimento da atuação pautada na boa-fé objetiva da Instituição Financeira, circunstância que afasta a caracterização de infração administrativa e reforça a necessidade de arquivamento do presente procedimento.

DA NECESSIDADE DE CONCESSÃO DE PRAZO PARA APURAÇÃO INTERNA E INVESTIGAÇÃO DOS FATOS.

A responsabilização administrativa de instituição financeira exige demonstração inequívoca de conduta ilícita, materialidade da infração e nexo causal entre o ato e eventual dano experimentado pelo consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor, mas não dispensa a comprovação de defeito na prestação do serviço, elemento indispensável à configuração da ilicitude.



A responsabilidade objetiva não se confunde com responsabilidade automática ou presumida, sendo necessária a demonstração concreta de falha estrutural ou operacional.

No âmbito administrativo, a aplicação de penalidade deve observar o princípio da tipicidade, exigindo adequação exata entre o fato imputado e a norma supostamente violada.

O Decreto nº 2.181/97 condiciona a imposição de sanções à comprovação de infração às normas de defesa do consumidor, não sendo suficiente alegação genérica desacompanhada de prova técnica.

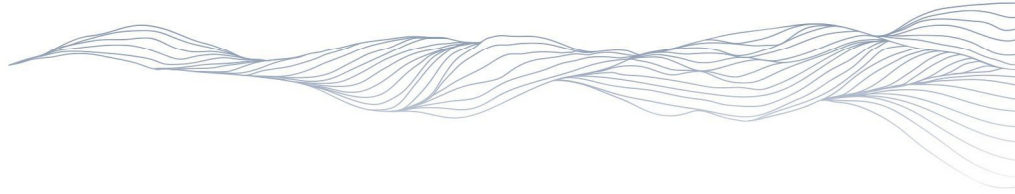
A atividade bancária opera sob presunção de regularidade, reforçada pelo controle exercido pelo Banco Central do Brasil e pelo sistema de governança corporativa obrigatório às instituições financeiras.

A Resolução CMN nº 4.557/2017 impõe estrutura formal de gerenciamento de riscos, mitigando a ocorrência de falhas sistêmicas e reforçando a confiabilidade das operações.

O princípio da boa-fé objetiva, previsto no artigo 4º, III, do CDC, deve ser interpretado de forma bilateral, aplicando-se tanto ao consumidor quanto ao fornecedor.

Não se pode admitir que divergências contratuais ou insatisfações subjetivas sejam automaticamente convertidas em infração administrativa. A sanção administrativa possui natureza punitiva e, portanto, exige lastro probatório robusto, sob pena de violação ao devido processo legal substancial.

Inexistindo, até o presente momento, comprovação técnica de defeito na prestação do serviço, não se configuram os pressupostos jurídicos necessários à aplicação de qualquer penalidade administrativa.



**DOS PEDIDOS À LUZ DO DEVIDO PROCESSO ADMINISTRATIVO, DA
LEGALIDADE E DA PROPORCIONALIDADE SANCIONATÓRIA**

Diante de todo o exposto, requer-se, preliminarmente, o **recebimento da presente manifestação** como tempestiva e formalmente apta, reconhecendo-se que foi apresentada dentro do prazo conferido por este Órgão, em observância ao princípio da segurança jurídica e da estabilização das relações processuais administrativas.

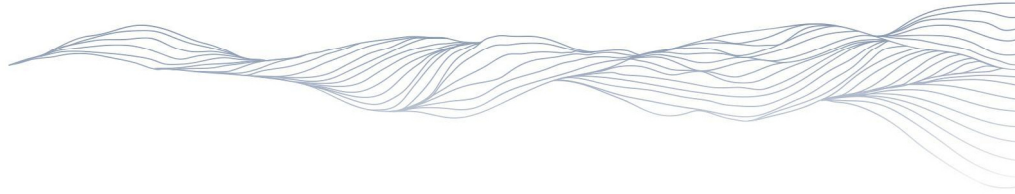
Requer-se, ainda, o reconhecimento expresso de que a presente **defesa possui natureza preliminar e não exaustiva**, haja vista a ausência de acesso integral aos autos administrativos, circunstância que impõe limitação objetiva ao exercício pleno do contraditório, nos termos do artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal.

Postula-se a **imediata disponibilização integral dos autos administrativos**, inclusive com acesso a todos os documentos eventualmente apresentados pela parte reclamante, relatórios internos do órgão e demais elementos instrutórios, como condição indispensável para o exercício substancial da ampla defesa.

Requer-se seja formalmente **assegurado à Instituição Financeira o direito de complementar a documentação e apresentar novos elementos probatórios no curso da fase instrutória**, em consonância com o princípio da verdade material previsto na Lei nº 9.784/99 e com a natureza cooperativa do processo administrativo contemporâneo.

Pleiteia-se, igualmente, **a concessão de prazo razoável e proporcional para conclusão da apuração interna já instaurada**, considerando a complexidade técnica das operações bancárias, a necessidade de validação sistêmica de dados e o cumprimento das normas regulatórias do Banco Central do Brasil.

Requer-se que qualquer eventual decisão administrativa observe rigorosamente os princípios da legalidade, tipicidade e motivação adequada,



exigindo-se correlação precisa entre os fatos apurados e a norma supostamente infringida, vedando-se decisões genéricas ou fundadas exclusivamente em presunções abstratas.

Postula-se que eventual análise de responsabilidade observe a necessidade de comprovação cumulativa de materialidade, nexos causal e defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se qualquer interpretação que conduza à responsabilização automática.

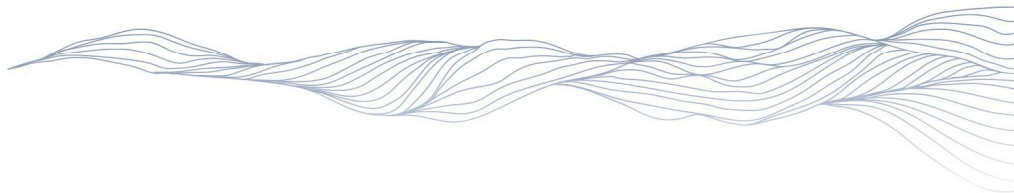
Requer-se que, na hipótese remota de entendimento diverso, sejam observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade na eventual fixação de penalidade, com consideração da ausência de dolo, da inexistência de reincidência e da atuação colaborativa da Instituição Financeira no curso do procedimento.

Pleiteia-se que seja reconhecida a boa-fé objetiva da Instituição Financeira, evidenciada pela instauração imediata de procedimento interno de verificação e pela postura cooperativa perante este Órgão, circunstâncias que afastam qualquer elemento subjetivo apto a justificar reprimenda administrativa.

Requer-se, **ao final da instrução completa e após oportunizada a produção integral de provas, o arquivamento da presente reclamação administrativa, diante da ausência de comprovação de infração às normas de proteção e defesa do consumidor ou de qualquer falha concreta na prestação do serviço.**

Requer-se que todas as decisões proferidas nos autos sejam devidamente fundamentadas, nos termos do artigo 50 da Lei nº 9.784/99 e do artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal, assegurando-se transparência, coerência decisória e controle da legalidade administrativa, especialmente diante da natureza potencialmente sancionatória do presente procedimento.

Por derradeiro, requer que todas as publicações, intimações e qualquer ato de comunicação no presente processo sejam na sede da empresa situada na Cidade de Deus, Vila Yara, Município e Comarca de Osasco-SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.746.948/0001-12, sob pena de nulidade.



Nesses termos,
pede deferimento.

De Salvador – BA, 29 de junho de 2026.

ROBERTO DÓREA PESSOA

OAB/BA 12.407