



8445865



08012.002447/2014-08

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 152/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO nº 08012.002447/2014-08****Representante: Ministério Público de Minas Gerais - MP/MG****Representada: Banco Cetelem S/A (atual denominação de CETELEM BRASIL S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO)****Assunto: Prática abusiva****Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas cobranças indevidas e/ou abusivas de dívidas. Cartão de crédito. Sugestão de instauração de processo administrativo.**

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

**I.Relatório**

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em razão do recebimento do Ofício nº 2015/2014/Finanças, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por meio do qual encaminhou cópia de procedimento preparatório em face da CETELEM BRASIL S.A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, instaurado para investigar suposta violação ao direito dos consumidores que adquiriram o cartão de crédito Aura, administrado pela empresa, havendo a cobrança indevida de tarifas, seguros, juros e encargos como: "Tarifa de Custo de Manutenção", "Tarifa de anuidade" em detrimento de oferta que prometia 'anuidade grátis para sempre', seguros lançados na fatura de cartão de crédito do consumidor, sem solicitação prévia; juros e encargos indevidos, bem como a inscrição de seu nome no SPC, em razão do não pagamento do seguro. (fl. 01 – 285)
2. No dia 10 de junho de 2014, foi encaminhada a Notificação n. 396-2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ à Cetelem Brasil S/A, solicitando esclarecimentos acerca da denúncia, bem como sobre a forma como eram oferecidos os cartões Aura aos consumidores e se no ato da assinatura do contrato eram informadas as tarifas e valores decorrentes da adesão. ( fl. 287)
3. Em resposta, a empresa informou que a concessão de crédito não ocorre de maneira automática, mas antes, é realizada uma análise de risco, conforme normativo do Banco central do Brasil, para determinar a liberação ou recusa do crédito, e na hipótese de aprovação, o limite estabelecido para utilização do cartão de crédito. Afirmou que, no ato da celebração do contrato, os consumidores são informados sobre todas as condições contratuais, taxas de juros, encargos, além de tarifas eventualmente cobradas. (fls. 292-294)

4. No dia 06 de outubro de 2016, por meio da Nota Técnica nº 152/2016/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON, foi solicitada a realização de pesquisa nos registros do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) sobre a existência de reclamações envolvendo a empresa e o objeto em questão, qual seja, a cobrança de tarifas, seguros, juros e encargos no período de 01/01/2014 a 01/10/2016. A pesquisa apontou quantidade expressiva de demandas registradas por consumidores em diversas Unidades da Federação, bem como indicou tratar-se de conduta abusiva continuada por parte da Representada. Na tabela abaixo constam alguns registros da pesquisa SINDEC:

| Nº SINDEC | Nº F.A.           | Ementa                                                                                                                                                                  | PROCON/UF |
|-----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7         | 01160138230       | Possui vínculo com a Cetelem através do cartão de credito e houve cobrança de seguros e serviços sem solicitação                                                        | AL        |
| 14        | 01160224484       | Possui cartão junto ao fornecedor Aura Cetelem e houve cobrança de dívida mesmo após a quitação                                                                         | PR        |
| 15        | 01160103750       | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de serviço não solicitado                                                                                                 | AL        |
| 18        | 01160096460       | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de serviço não solicitado                                                                                                 | AL        |
| 22        | 01160077870       | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de serviço não solicitado                                                                                                 | AL        |
| 29        | 52001001160009518 | Titular de cartão Cetelem e houve cobrança de seguro não solicitado                                                                                                     | GO        |
| 36        | 01160005193       | Possuía vínculo com a Cetelem através do cartão de crédito e recebeu cobrança e teve o nome inserido nos órgãos de proteção ao crédito, sendo o cartão estava cancelado | AL        |
| 38        | 42160002715       | Possui vínculo contratual com a Cetelem, mas nunca recebeu o cartão de crédito e vem recebendo cobranças referente a anuidade                                           | AL        |
| 40        | 01150412268       | Possui vínculo contratual com a Cetelem e recebeu cobranças indevidas, foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito e nunca recebeu o cartão                          | AL        |
| 41        | 01150411976       | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de serviço não solicitado                                                                                                 | AL        |
| 42        | 01150410026       | Possuía vínculo com a Cetelem através do cartão de crédito e recebeu cobrança, sendo o cartão estava cancelado                                                          | AL        |
| 65        | 11150318184       | Possui vínculo contratual com a Cetelem através                                                                                                                         | AL        |

|     |             |                                                                                                                                                                   |    |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |             | de cartão e recebeu cobranças indevidas e de cartões que já se encontravam cancelados                                                                             |    |
| 70  | 01150305056 | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                                                 | AL |
| 75  | 01150283570 | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de serviço não solicitado                                                                                           | AL |
| 76  | 11150279619 | Possui vínculo com a Cetelem e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                                                 | AL |
| 78  | 30150270454 | Possuía vínculo com a Cetelem através do cartão de crédito e recebeu cobrança, sendo o cartão estava cancelado                                                    | AL |
| 87  | 01150245072 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                    | AL |
| 91  | 08152541336 | Possui cartão de crédito Aura e houve a cobrança de débito que o consumidor desconhece                                                                            | SP |
| 97  | 01150206054 | Possuía vínculo com a Cetelem através do cartão de crédito e recebeu cobrança, sendo o cartão estava cancelado                                                    | AL |
| 104 | 01150171770 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                    | AL |
| 105 | 01150011503 | Possui cartão de crédito Cetelem/Aura e mesmo após a quitação dos débitos recebeu cobranças                                                                       | SP |
| 108 | 01150149670 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                    | AL |
| 110 | 01150124703 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                    | AL |
| 134 | 01150033895 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e teve o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito em razão de débito que o consumidor desconhece | AL |
| 148 | 01140418429 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e houve cobrança de seguros/serviços não solicitados                                                    | AL |
| 153 | 01140379539 | Possui vínculo com a Cetelem através de cartão de crédito e teve o nome inscrito nos órgãos de                                                                    | AL |

|     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|     |             | proteção ao crédito em razão de débito que o consumidor desconhece                                                                                                                                                                                                            |    |
| 171 | 01140471059 | Possuía cartão Aura da Cetelem mas a consumidora parou de usar. Ocorre que foi surpreendida com o recebimento de novo cartão, o qual não solicitou e nem desbloqueou, mas mesmo assim recebeu a cobrança de valores de anuidade. Tentou o cancelamento e também não conseguiu | PR |
| 180 | 01140218674 | Recebeu cartão da Cetelem, e mesmo sem desbloquear e sem que houvesse senha, o consumidor recebeu fatura com compras realizadas antes do desbloqueio                                                                                                                          | AL |
| 193 | 06141405179 | Recebeu dois cartões Aura, os quais jamais solicitou ou utilizou. No entanto, houveram cobranças referentes aos cartões, as quais a consumidora desconhece                                                                                                                    | SP |
| 201 | 01140009277 | Possui cartão Aura Cetelem e mesmo após o pagamento dos débitos, constatou que estava com restrição no SPC/Serasa                                                                                                                                                             | MG |
| 215 | 01140012365 | Possui cartão Aura, nunca recebeu fatura do cartão, chegando cobrança da empresa Recovery, cujo débito o consumidor desconhece                                                                                                                                                | SE |
| 216 | 02140503475 | Possui cartão Aura e mesmo após quitação dos débitos o consumidor vem recebendo cobranças indevidas                                                                                                                                                                           | SP |

5. Diante disso, foi encaminhada nova Notificação nº 154/2016/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON ao representante legal da empresa, solicitando esclarecimentos acerca das demandas apontadas na pesquisa Sindec.
6. Em resposta (protocolado nº 08000.058899/2016-37 – apartado sigiloso), a empresa argumentou que, dos atendimentos encaminhados não constou nenhuma reclamação envolvendo a Tarifa de Custo Manutenção e somente um caso de consumidor que aderiu ao cartão de crédito com promessa de anuidade grátis para sempre, que por uma falha sistêmica sofreu cobrança, mas que já houve a devida regularização. Quanto à anuidade, destacou que os contratos do Banco Cetelem possuem previsão específica para a cobrança da respectiva tarifa.
7. Com relação à “anuidade grátis para sempre”, explicou que a promoção é realizada em parceria com a empresa B2W, a qual seleciona, em sua base de consumidores, aqueles que podem ser beneficiados com a isenção, e encaminha um e-mail com oferta exclusiva ao consumidor, com período de vigência e condições específicas. Nesse sentido, aduziu que, ao longo de todos os atendimentos registrados no Sindec, foi identificado apenas um consumidor fora indevidamente lançado (nº 204), sendo posteriormente estornado, o que evidenciaria a ausência de prejuízos neste particular. Por fim, a empresa apresentou a análise individualizada de cada um dos atendimentos listados na pesquisa Sindec.
8. No dia 13 de fevereiro de 2019, foi encaminhado o Ofício nº 15/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais,

solicitando informações acerca do desfecho do Procedimento Preparatório em referência, bem como encaminhamento de cópias de petição inicial, sentença, acórdãos e demais atos processuais de cunho decisório no caso de propositura de eventual Ação Civil Pública. Conforme Aviso de Recebimento acostado aos autos, o referido Ofício foi entregue, mas até o momento, não houve resposta. É o relatório.

## II.Fundamentação

9. A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo.
10. Nesse diapasão, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é o instrumento normativo editado para dar efetividade à defesa do consumidor, prevista no texto constitucional, que constitui um microsistema jurídico que determina a prevalência do princípio da boa-fé e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir a harmonização do interesse das partes. Tais princípios estão expressamente previstos no art. 4º do CDC, traduzindo o interesse na segurança das relações de consumo e determinando que as partes contratem com lealdade e segurança recíprocas sempre observando a vulnerabilidade do consumidor.
11. Dessa forma, estabeleceu o CDC os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, *caput*, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas.
12. Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Ademais, o CDC estabelece a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços. (art. 6º, incisos III e IV)
13. Analisando as informações constantes na denúncia e a pesquisa realizada no SINDEC, percebe-se que há indícios de infração relacionados ao direito à informação, e outros preceitos do CDC, em relação aos seguintes pontos: (i) seguros e serviços não solicitados, lançados na fatura do cartão de crédito dos consumidores; (ii) inscrição dos consumidores nos cadastros de proteção ao crédito, em razão do não pagamento de seguros não solicitados; (iii) e cobranças indevidas referentes a cartões de crédito já cancelados ou de dívidas já quitadas.
14. A boa-fé é um dos princípios centrais do Código de Defesa do Consumidor e exige que todos os envolvidos no mercado atuem em respeito aos deveres gerais de lealdade, honestidade e cooperação. Não é admitido que fornecedores exerçam seus direitos e interesses sem se preocuparem com a existência de outros sujeitos mais vulneráveis, muitas vezes dependentes dos produtos e serviços postos em circulação, obrigando-os, dessa forma, a suportarem desvantagem manifestamente excessiva pelos produtos e/ou serviços que sequer solicitaram, nos termos do art. 39, incisos III e V, do CDC.
15. No caso em comento, as pesquisas Sindec apresentaram indícios de que os consumidores que possuíam vínculo com a instituição financeira através de cartão de crédito, verificaram a cobrança de seguros em geral, nas suas faturas respectivas. Segundo relatos, os consumidores passaram a notar a cobrança de seguros e serviços não solicitados ou previamente contratados.
16. Sendo assim, aparentemente, nas ofertas dos produtos ou serviços do Representado, os consumidores, pelo menos numa análise perfunctória, não teriam informações claras, adequadas, precisas e ostensivas aptas a garantirem o exercício da sua livre escolha. Verificou-se a existência de

inúmeras reclamações de consumidores sobre supostos lançamentos indevidos nas faturas de cartões de crédito.

17. Nota-se a existência de indícios de serviços adicionados sem a solicitação do consumidor, que somente teria conhecimento dos seguros em questão no momento da cobrança. Portanto, o fornecedor aparenta utilizar-se tanto de sua superioridade técnica quanto econômica, forçando a aquisição de seguros e aproveitando-se da vulnerabilidade do consumidor.
18. Analisando os dados da pesquisa Sindec, notou-se, ainda, que os relatos são semelhantes quanto ao desconhecimento dos consumidores a respeito dos seguros cobrados pelo Representado, conforme os casos selecionados para amostragem, apresentados no relatório desta Nota. Some-se, ainda, os relatos dos consumidores no sentido de que, além de serem cobrados por seguros e serviços que não solicitaram, tiveram o nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.
19. Outrossim, as reclamações levantadas na pesquisa SINDEC também apontaram supostas cobranças indevidas referentes a cartões de crédito já cancelados, bem como a dívidas já quitadas. Neste particular, é bom frisar que o CDC também rechaça a as cobranças indevidas, prevendo, inclusive, a restituição ao consumidor, conforme dispõe o seu artigo 42.
20. Ademais, nota-se que, conforme entendimento dos tribunais pátrios, constitui prática abusiva o pedido insistente de exclusão de lançamentos indevidos na fatura de cartão de crédito. A compreensão de julgados é relevante para demonstrar a dimensão dos problemas enfrentados pelos consumidores e, no caso em apreço. Isto é, há indícios de que o erro de lançamento na fatura de cartão de crédito está intrinsecamente ligada à atividade desenvolvida pelo Representado e ao modelo de negócios por ele desenvolvido, o que corrobora com o entendimento inicial no sentido de que os fatos em apuração não se tratam de mera falha da atividade do negócio, sobretudo quando seus clientes contam com seus nomes inscritos nos órgãos de proteção ao crédito.
21. Desse modo, percebe-se que existem indícios da prática abusiva relacionada aos lançamentos não reconhecidos pelos consumidores nas faturas dos cartões de crédito. Reforça-se, assim, o dever de informação ao consumidor sobre quais serviços estão sendo contratados e os valores cobrados, conforme determinado pelo artigo 31 do CDC, sob pena de configurar práticas abusivas e ofensivas aos princípios básicos do CDC, em descumprimento à ordem de proteção contratual ao consumidor.
22. Ante o exposto, vislumbram-se indícios de infrações aos artigos 4º, caput, I e III; 6º, incisos III e IV, que asseguram os direitos básicos do consumidor, bem como artigo 31, 39, incisos III e V, 42 e 46 do CDC.

### III. Conclusão

23. Diante dos indícios infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos arts. 4º *caput*, incisos I e III; 6º, incisos, III e IV; 31; 39, incisos III e V; 42; 46; pelo que a esta Coordenação sugere a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento, em face do Banco Cetelem S.A., notificando-o para, no prazo de 10 dias, apresentar defesa, consoante o disposto nos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.
24. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento dos regulares ofícios circulares aos dirigentes dos Procons Estaduais e Municipais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do processo administrativo no âmbito deste Departamento.

À Consideração Superior.

**LOUISE GABRIELLE ESTEVES S. DE MELO**

**Chefe de Investigação**

**FERNANDA VILELA OLIVEIRA**

**Coordenadora de Sanções Administrativas**

De acordo. Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

**LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES**

**Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 17/04/2019, às 09:25, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 17/04/2019, às 14:54, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **8445865** e o código CRC **1B0B1141**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.