



8455193



08012.000716/2016-55

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 155/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO nº 08012.000716/2016-55****Representante: Banco Central do Brasil****Representado: Banco Bonsucesso S.A****Assunto: Prática abusiva**

Ementa: Averiguação preliminar. Suposta cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), em operações de crédito consignado sem previsão contratual ou prévia autorização/solicitação do consumidor, bem como em refinanciamento de operações, quando o cliente já possuía relacionamento ativo. Sugestão de instauração de processo administrativo.

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

I. Relatório

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 2961/2016-BCB/DECON, do Banco Central do Brasil, por meio do qual encaminhou Relato Sucinto de Ocorrência acerca de operações que podem caracterizar violação à Lei n. 8.078/1990, em face do Banco Bonsucesso S.A, em razão da suposta cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) em operações de crédito consignado sem previsão contratual ou prévia autorização/solicitação do consumidor, bem como em refinanciamento de operações, quando o consumidor já possuía relacionamento ativo.

Consta do relato encaminhado pelo Banco Central, que foi realizada a análise de contratos de consumidores do Banco Bonsucesso S.A., tendo sido constatada *diferença no valor de R\$ 100,00 entre o "Valor Financiado" e a soma do "Valor Solicitado" + "IOF", valor esse supostamente referente a Tarifa de Cadastro não autorizada pelo cliente e, em alguns casos, por se tratar de operações de refinanciamento, cobrada de clientes com relacionamento ativo*. Há, ainda, a informação que em alguns casos foram verificadas mais de vinte cobranças indevidas da referida tarifa para o mesmo consumidor.

No dia 09 de junho de 2016, foi encaminhada a Notificação nº 98/2016/CCT - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON ao representante legal do Banco Bonsucesso S.A., solicitando esclarecimentos acerca da denúncia.

Em resposta (protocolado nº 08000.027444/2016-70), a instituição explicou que havia recebido ofício do Banco Central do Brasil, contendo o resultado da inspeção realizada no Banco Bonsucesso S.A., em relação às ocorrências identificadas, relacionadas à cobrança de Tarifa de Confecção

de Cadastro (TCC) e que o Banco, em resposta, apresentou os esclarecimentos e medidas corretivas adotadas, informando que desde o dia 04/02/2016 havia interrompido a cobrança de TCC em duplicidade, que foi elaborado plano de ação para devolução dos valores, e que em razão da ausência de ferramentas de customização para inibir a cobrança da TCC exclusivamente em refinanciamentos, houve a suspensão total da cobrança de TCC, inclusive para o início do relacionamento. Destacou que, quanto a cobrança de TCC em refinanciamento de operações, todas as etapas do plano de ação foram iniciadas e estavam em andamento, contando com 6.338 consumidores reembolsados até 27/06/2016. Com relação à cobrança de TCC sem previsão contratual, argumentou que inexistem cobranças nesse sentido e ressaltou que não houve cobrança indevida em novas operações

No dia 12 de julho de 2016, por meio da Nota Técnica nº109/2016/CCT - SENACON/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 Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), em operações de crédito consignado sem previsão contratual ou prévia autorização/solicitação do cliente, bem como em refinanciamento de operações, quando o cliente já possuía relacionamento ativo, no período de 01/01/2010 a 01/01/2016. A pesquisa apontou quantidade expressiva de demandas registradas por consumidores em diversas Unidades da Federação em face do Banco Bonsucesso.

Diante disso, foi encaminhada nova Notificação nº 64/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON ao representante legal da empresa, solicitando esclarecimentos acerca das demandas apontadas na pesquisa Sindec.

Em resposta (protocolado nº 08000.049951/2017-45), explicou que o Banco Bonsucesso celebrou uma *joint venture* com o Banco Santander do Brasil que originou o Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A., de modo que todas as operações de crédito consignado foram cedidas pelo Banco Bonsucesso à nova instituição, sendo o Banco Bonsucesso parte legítima nas reclamações anteriores à janeiro/2015. Destacou que o Banco Bonsucesso S.A. e o Banco Olé Consignado S.A. são instituições financeiras distintas, independentes e não pertencem ao mesmo grupo econômico. Quanto ao mérito, argumentou que dentre as reclamações, não identificou nenhuma que versasse sobre a cobrança de TCC para novas operações ou refinanciamento de consignados, pois elas se concentram em alegações de desconhecimento do crédito, desconto em duplicidade e solicitação de cópia de contrato ou emissão de boleto para quitação antecipada do débito, objetos distintos do investigado. Ao final, reafirmou seu compromisso até a conclusão total do plano de ação adotado para a devolução de todos os descontos apurados como indevidos.

É o relatório.

II. Fundamentação

A proteção do consumidor possui assento constitucional e é direito fundamental, o que se evidencia pelo disposto no artigo 5º, XXXII, da Magna Carta. Também é princípio balizador das atividades econômicas, consoante o previsto no artigo 170 da CF/1988, inserido no Título VII, o qual versa sobre a Ordem Econômica e Financeira, além de ser explicitamente ordenada pelo art. 48 dos ADCT.

Para dar cumprimento ao mandamento constitucional, foi aprovado o Código de Defesa do Consumidor (CDC) que constitui um microssistema jurídico que determina a prevalência do princípio da boa-fé, da confiança e da 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, que traduz o interesse na segurança das relações de consumo e determina que as partes contratem com lealdade e com segurança recíprocas.

O art. 4º, *caput*, incisos I e III do CDC enumeram uma série de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, dentre os quais a maior proteção ao consumidor face à sua vulnerabilidade:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das

necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica ([art. 170, da Constituição Federal](#)), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Nota-se que, entre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo estão o respeito à dignidade, o atendimento à saúde e à segurança dos consumidores, a proteção dos interesses econômicos e a transparência e harmonia nas relações de consumo através do reconhecimento do princípio da vulnerabilidade. Nesse sentido, para Valério Dal Pai Moraes:

Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou feridos, na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação^[1].

Além disso, os princípios jurídicos do CDC, que servem para dar segurança aos contratantes, indicam parâmetros para a interpretação de práticas abusivas, as quais não poderiam ser exaustivamente contempladas pela Lei 8.078/90.

Dessa forma, a cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), na realização de uma nova operação, de consumidores que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira, poderá colocar o consumidor em situação economicamente vulnerável, assim como desequilibrar as relações entre consumidores e fornecedores, afrontando as diretrizes da Lei 8.078/90.

Além do mais, é direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada e clara sobre serviços e produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço, bem como a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos e de serviços (art. 6º, III e IV, do CDC).

Outrossim, a cobrança da tarifa de confecção de cadastro, na hipótese de uma segunda operação de um mesmo consumidor ou de renovação/refinanciamento de operação, poderá constituir vantagem manifestamente exagerada imposta pelo fornecedor, vez que o consumidor não terá outra possibilidade na contratação senão a de aceitar o pagamento da tarifa. Ademais, aparentemente, pode ocorrer a elevação sem justa causa do preço do serviço, pois o consumidor já possuía um relacionamento com a instituição financeira, inclusive com o pagamento da tarifa de cadastro.

Da análise dos autos, constatam-se indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, pois o artigo 39 veda ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, assim como veda a elevação sem justa causa do preço de serviços e a realização de cálculo em desacordo com a regulamentação prevista.

Destarte, compulsando a documentação acostada aos autos, vislumbram-se indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; 39, V e X, todos do Código de Defesa do Consumidor.

III. Conclusão

Diante dos indícios de infração aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; e 39, incisos V e X, todos do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em face do

BANCO BONSUCESSO S/A, notificando-o para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 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.

Por oportuno, sugere-se o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, 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.

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 25/04/2019, às 11:25, 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 25/04/2019, às 12:53, 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 **8455193** e o código CRC **9B3666FC**

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.

[1] Moraes, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade nas demais práticas comerciais: interpretação sistemática do direito*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009. p. 125