



8484544



08012.000056/2016-11

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 162/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO nº 08012.000056/2016-11****Representante: Procon Municipal de Sacramento - MG****Representada: Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda****Assunto: Prática abusiva****Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas cobranças indevidas e/ou abusivas de dívidas. Taxas de juros. Direito à informação. 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 034/2015, do Procon Municipal de Sacramento/MG, por meio do qual encaminhou denúncia em face da BRASIL CARD ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO LTDA, em virtude de suposta cobrança de taxas de juros exorbitantes e sem parâmetros e a ausência de informações ao consumidor.

No dia 14 de janeiro de 2016, por meio do Despacho nº 29/2016/GAB DPDC/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, suposta cobrança de taxas de juros exorbitantes e sem parâmetros e a ausência de informações ao consumidor. A pesquisa apontou quantidade expressivas de demandas registradas por consumidores em diversas Unidades da Federação, tendo sido verificadas mais de mil reclamações em menos de um ano e meio. Na tabela abaixo constam alguns registros da pesquisa SINDEC:

	Nº SINDEC	Nº cartão	Valor do Débito	Valor cobrado com Juros	Procon - UF
01	3	Não consta	R\$ 0,00	R\$ 277,69	Procon-MG
02	6	Não consta	R\$ 100,00	R\$ 4.000,00	Procon-MG
03	16	Não consta	R\$ 190,24	R\$ 365,90	Procon-MG
04	28	Nº 709400116101	R\$ 42,00	R\$ 800,00	Procon-RO
05	34	Nº 5694XXXXXX107	R\$ 200,00	R\$ 9.000,00	Procon-RO
06	47	Nº 5434 27631 101	R\$ 148,51	R\$ 270,90	Procon-ES
07	57	Não consta	R\$ 63,42	R\$ 629,90	Procon-MG
08	63	Não consta	R\$ 458,23	R\$ 4.204,90	Procon-SP
09	77	contrato nº 2764.63865.106	R\$ 86,94	R\$ 560,90	Procon-SP
10	82	Não consta	R\$ 231,68	R\$ 1.200,00	Procon-SP

11	131	Não consta	R\$ 34,86	R\$ 400,00	Procon-RO
12	145	Contrato nº 5444.24347.109	R\$ 196,64	R\$ 1.192,00	Procon-MG
13	151	Não consta	R\$ 2.907,90	R\$ 4.807,90	Procon-MG
14	500	Nº 7664XXXXXX102	R\$ 300,00	R\$ 1.500,00	Procon-MG
15	524	Não consta	R\$ 190,00	R\$ 2.139,90	Procon-RO
16	544	Não consta	R\$ 200,00	R\$ 1.988,90	Procon-MT
17	547	Nº 5694XXXXXX100	R\$ 187,00	R\$ 2.472,00	Procon-RO
18	554	Nº 4154100	R\$ 887,54	R\$ 1.640,90	Procon-MS
19	588	Nº 5694XXXXXX102	R\$ 200,00	R\$ 925,90	Procon-RO
20	636	Nº 5694.07880.100	R\$ 150,28	R\$ 2.000,00	Procon-RO
21	676	Não consta	R\$ 298,84	R\$ 2.390,00	Procon-MT
22	709	Nº 5774 00215 101	R\$ 275,63	R\$ 1.190,00	Procon-MT
23	711	Não consta	R\$ 99,00	R\$ 1.115,00	Procon-RO
24	728	Nº 5694XXXXXX109	R\$ 130,00	R\$ 2.800,00	Procon-RO
25	745	Nº 5694XXXXXX104	R\$ 168,59	R\$ 833,90	Procon-RO
26	790	Não consta	R\$ 257,68	R\$ 1.700,00	Procon-SP
27	817	Não consta	R\$ 14,98	R\$ 386,90	Procon-MG

Diante disso, foi encaminhada a Notificação nº 65/2016/CCT - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON ao representante legal da empresa, solicitando esclarecimentos acerca das demandas apontadas na pesquisa Sindec.

Em resposta (protocolado nº 08000.022370/2016-85), a empresa informou que efetua a renegociação de consumidores adimplentes que manifestam interesse no parcelamento do total da fatura e quando o consumidor está inadimplente, com a inclusão ou não nos cadastros restritivos de crédito, sendo que caso o consumidor tenha sido incluído, a empresa não envia mais a fatura para o consumidor e o cartão de crédito permanece com o *status* bloqueado. A empresa destacou que disponibiliza canais de atendimento ao consumidor, através de telefone, havendo setor específico para atendimento/demanda (Setor de Renegociação, Atendimento e Cobrança). A empresa também apresentou o quantitativo de reclamações recebidas em 2015 e 2016, envolvendo renegociação, afirmando que são solucionadas em torno de 90%, bem como possuem 80% de resolutividade das demandas ajuizadas no âmbito do Poder Judiciário. Ao final, destacaram que o cancelamento do contrato de cartão de crédito ocorre assim que a empresa recebe a solicitação formal do consumidor.

Ainda, conforme SEI 3315974, consta informação encaminhada pelo Procon Municipal de Sacramento/MG, que a Representada estaria operando atualmente sem autorização do Banco Central. Ainda conforme tal informação (que contém expediente proveniente do próprio Banco Central), a Representada estivera apenas autorizada a funcionar como correspondente do Banco InterCap S.A. apenas entre os anos de 2006 e 2010.

Em 13 de novembro de 2017, foi encaminhado o Ofício nº 317/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON-MJ, à Procuradoria da República em Minas Gerais, solicitando cópia integral do Inquérito Civil nº 1.22.000.003320/2016-74, que versava sobre o mesmo objeto e empresa investigada nos autos do processo em epígrafe. Nesse sentido, a Procuradoria da República em Minas Gerais encaminhou cópia integral do Inquérito Civil (protocolado nº 08000.072263/2017-89).

Em 24 de outubro de 2018, foi encaminhado o Ofício nº 121/2018/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON-MJ, ao Procon Municipal de Sacramento/MG, solicitando informações atualizadas sobre o assunto, tendo em vista que o Procon foi quem denunciou ao Banco Central o fornecedor Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda., com o mesmo objeto do procedimento administrativo em epígrafe. Até o momento, não acusamos a resposta do referido Ofício.

É o relatório.

II.Fundamentação

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.

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.

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.

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)

Desse modo, de forma complementar, o artigo 42 do CDC estabelece que o consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo, nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Outrossim, caso ocorra cobrança em quantia indevida, o consumidor tem direito à repetição do indébito, nos termos do parágrafo único do mesmo artigo.

No caso em comento, as reclamações levantadas pela pesquisas Sindec apresentaram indícios de que os consumidores que possuíam vínculo com a instituição financeira, verificaram a cobrança de débitos os quais, em alguns casos, chegaram a 40 vezes o valor da dívida inicial, em razão de suposta incidência de juros exorbitantes e dos quais os consumidores desconheciam os parâmetros. Segundo relatos, os consumidores discordavam ou não reconheciam os valores dos quais estavam sendo cobrados.

Sendo assim, aparentemente, os consumidores não teriam informações claras, adequadas, precisas e ostensivas aptas a garantirem o exercício da sua livre escolha. É relevante esclarecer que a cobrança de dívidas é prática legítima e não se questiona a atividade da Representada. No entanto, a forma como a prática ocorre pode determinar a existência ou não de violações aos direitos do consumidores.

Nota-se a existência de indícios de cobranças de débitos acrescidos de juros supostamente abusivos e exorbitantes, os quais o consumidor somente teria conhecimento no momento da cobrança do valor final. Portanto, o fornecedor aparenta utilizar-se tanto de sua superioridade técnica quanto econômica, aproveitando-se da vulnerabilidade do consumidor. Convém destacar que na própria manifestação encaminhada pela empresa, inexistiu explicação acerca dos critérios utilizados nos cálculos das dívidas objeto de questionamento, sobretudo a incidência de juros, objeto da presente investigação, de modo que se ateu aos argumentos acerca da renegociação, da disponibilização de canais de atendimento ao consumidor com setor específico para renegociação, atendimento e cobrança, sobre o cancelamento do contrato de cartão de crédito e o quantitativo de reclamações recebidas em 2015 e 2016, envolvendo renegociação, afirmando que são solucionadas em torno de 90%, bem como possuem 80% de resolutividade das demandas ajuizadas no âmbito do Poder Judiciário.

Ademais, cuidou o CDC de dispor quanto à nulidade de cláusulas que geram injustificado prejuízo ao consumidor. Assim, veja-se:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.

Desse modo, percebe-se que existem indícios da prática abusiva relacionada à cobrança de débitos, sobretudo o aumento exponencial de dívidas resultantes da incidência de juros exorbitantes, os quais os consumidores desconhecem seus critérios. 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.

Portanto, com base no exposto acima, percebe-se a existência de elementos aptos a justificarem a instauração de processo administrativo, tendo em vista a possível violação aos artigos 4º, caput, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; 31; 42 e 51, incisos IV, X e XIII, todos do CDC.

III. Conclusão

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; 42 e 51, incisos IV, X e XIII, todos do Código de Defesa do Consumidor; pelo que a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas sugere a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento, em face da Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda, 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.

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.

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 21:40, 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 26/04/2019, às 11:28, 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 **8484544** e o código CRC **9CEB6BAB**

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.