



8595309



08012.002852/2013-37

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 175/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo Nº 08012.002852/2013-37****Representante: Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul****Representado: Banco Santander S.A****Assunto: Cobrança indevida.**

Ementa: Averiguação Preliminar. Suposta cobrança indevida de seguro não solicitado e/ou não contratado pelo consumidor. Aparente violação a cláusulas contratuais. Indícios de afronta a vulnerabilidade, ao princípio da boa-fé e aos direitos à informação e à proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais. Possíveis práticas abusivas de enviar ou entregar ao consumidor produtos ou serviços sem solicitação. Sugestão de instauração de processo administrativo.

I. RELATÓRIO

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em face do Banco Santander S/A (Representado), em razão de denúncia encaminhada pela Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, a qual noticiou suposta prática de venda casada do produto “Seguro Santander CDC Protegido”, bem como possível insuficiência de informações nas cláusulas contratuais.

Consta da denúncia que o Representado supostamente teria violado os direitos do consumidor em razão da prática de venda casada do produto, assim como a insuficiência de informações claras e ostensivas acerca do serviço contratado (fl. 1)

Com a finalidade de instruir o procedimento, na data de 06 de setembro de 2013, por meio da Nota Técnica nº 207/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon, foi solicitada a realização de pesquisa nos registros do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de agosto de 2013. O Sindec localizou diversos relatos de problemas com a contratação e cobrança de seguro não solicitado, mas nenhuma demanda envolvendo o objeto específico da denúncia da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul.

Em seguida, em 15 de outubro de 2013, o DPDC enviou a Notificação nº 611/2013-CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ ao Representado, por via da qual solicitou esclarecimentos acerca da pesquisa SINDEC (fl. 19). Em resposta, o Representado sustentou que no momento da contratação, o consumidor seria questionado sobre o interesse ou não em contratar o Seguro Prestamista (“Seguro Santander CDC Protegido”), sendo este um produto autônomo e apartado de todas as operações de crédito ofertadas pela instituição. Além disso, declarou que não existiria venda casada na compra do produto, vez que a contratação não seria, de forma alguma, pré-requisito para contratação da operação de financiamento de veículo contratação, sendo ambas dependentes de manifestação de vontade do consumidor (fl. 57). Ademais, alegou que na denúncia formulada não foram mencionadas nenhum caso

concreto passível de venda casada de produtos ou serviços, e sim, reclamações sobre cobrança de seguro não solicitado.

Posteriormente, na data de 10 de novembro de 2016, por meio do Despacho nº 938/2016/CCT/CGCTSA/DPDC/SENAICON, foi solicitada uma nova pesquisa SINDEC, em relação à prática de cobrança indevida de seguro, no período entre 01 de janeiro de 2013 a 01 de janeiro de 2016, apresentando número expressivo de reclamações, aproximadamente 512, envolvendo a cobrança sem solicitação de seguros, incluindo o "Seguro Cartão Protegido Crédito", conforme casos abaixo transcritos:

*UF: SP Procon: PROCON MUNICIPAL DE FRANCA/SP Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Cobrança indevida/abusiva Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO SANTANDER S.A. Nome Fantasia: GRUPO SANTANDER CNPJ: 90400888000142 FA Nr: 01160167990 Data: 29/12/2016 NULL TextoCarta Atendimento: Compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, o (a) consumidor (a) supracitado (a), devidamente munido(a) das documentações necessárias, alegando o quanto segue: Possui cartão de crédito junto a requerida, de número XXXX..XXXX.XXXX.3546 onde sempre realizou o pagamento de suas obrigações ininterruptamente. **Ocorre que no presente mês, a consumidora verificou em seu extrato bancário, a cobrança de "Seguro Cartão Protegido crédito", no valor de R\$ 6,68, referente a 14(quatorze) parcelas.** Desta maneira, a consumidora tentou diversas vezes entrar em contato com a requerida, solicitando esclarecimentos sobre o assunto, porém não obteve êxito. Destarte tais fatos, a consumidora buscou auxílio junto a esse órgão. Diante das alegações, amparado por este Órgão e pelo Código de Defesa do Consumidor, preservando-se a boa-fé, a equidade e o equilíbrio nas relações de consumo, bem como a vulnerabilidade do consumidor, prevista no artigo 4º da Lei Federal 8.078/90, requer-se: Esclarecimentos dos fatos acima narrados respeitando-se a harmonia, a boa-fé, o equilíbrio na relação de consumo e a vulnerabilidade do consumidor, conforme dispositivo legal (Lei n. 8.078/90), art. 4 caput e incisos I e III do Código de Proteção e Defesa do Consumidor; O envio do contrato assinado pela consumidora; A restituição imediata de todos os valores cobrados indevidamente pela consumidora. (grifos nossos. fl. 2)*

*UF: SP Procon: PROCON MUNICIPAL DE FRANCA/SP Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Cobrança indevida/abusiva Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO SANTANDER S.A. Nome Fantasia: GRUPO SANTANDER CNPJ: 90400888000142 FA Nr: 01160167965 Data: 29/12/2016 NULL TextoCarta Atendimento: Compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, o (a) consumidor (a) supracitado (a), devidamente munido(a) das documentações necessárias, alegando o quanto segue: Possui cartão de crédito junto a requerida, de número 5401.XXXX.XXXX0452, onde sempre realizou o pagamento de suas obrigações ininterruptamente. **Ocorre que no presente mês, o consumidor verificou em seu extrato bancário, a cobrança de "Seguro Cartão Protegido crédito", no valor de R\$ 6,68, referente a 13(treze) parcelas.** Desta maneira, o consumidor tentou diversas vezes entrar em contato com a requerida, solicitando esclarecimentos sobre o assunto, porém não obteve êxito. Destarte tais fatos, o consumidor buscou auxílio junto a esse órgão. Diante das alegações, amparado por este Órgão e pelo Código de Defesa do Consumidor, preservando-se a boa-fé, a equidade e o equilíbrio nas relações de consumo, bem como a vulnerabilidade do consumidor, prevista no artigo 4º da Lei Federal 8.078/90, requer-se: Esclarecimentos dos fatos acima narrados respeitando-se a harmonia, a boa-fé, o equilíbrio na relação de consumo e a vulnerabilidade do consumidor, conforme dispositivo legal (Lei n. 8.078/90), art. 4 caput e incisos I e III do Código de Proteção e Defesa do Consumidor; O envio do contrato assinado pelo consumidor; Restituição imediata dos valores cobrados de modo indevido, tendo em vista que não houve contratação de serviço; (grifos nossos. fl. 2-3)*

UF: SP Procon: PROCON SÃO PAULO FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR Área: Assuntos Financeiros Assunto: Banco comercial Problema: Cobrança indevida/abusiva Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO SANTANDER BRASIL S/A Nome Fantasia: SANTANDER CNPJ: 90400888000142 FA Nr: 08163556952 Data: 14/12/2016 NULL TextoCarta Atendimento: O consumidor supracitado, comparece ao Procon e relata os seguintes fatos: Era cliente de Vossa Instituição Financeira, Agência 4258 e Conta Corrente 010355283. Narra que, no início do ano vigente solicitou o encerramento de sua conta, o que foi efetuado. Cita ainda, **que mesmo após o encerramento da conta recebeu um comunicado de cobrança, referente a anuidade e um seguro protegido do cartão de crédito 4108.****.****.1515. Conta ainda que, nunca utilizou a função crédito. Hoje o valor do débito está em 273,20.** Ocorre que, só percebeu a cobrança recentemente, visto que, consta nas faturas que o débito seria automático na conta bancária. Também alega que tentou quitar a dívida, porém a notificação é de simples conferência. **Ressalta que, a conta está encerrada, o que impossibilita a cobrança em débito automático.** Afirma ainda que, mesmo discordando da cobrança, entrou em contato com a central de atendimento para solicitar o envio do boleto para quitação da dívida, porém não logrou êxito. Protocolo:0382353622. Diante do exposto, veio à Fundação Procon requerer conforme legislação vigente: Esclarecimento dos fatos; Comprovação inequívoca que usou a função crédito e contratou os serviços cobrados no cartão, na falta, Cancelamento do cartão de crédito 4108.****.****.1515 e de todos valores pendentes; Formalização do cancelamento da conta: Agência 4258, Conta Corrente 010355283. (grifos nossos. fl 7-8)

UF: SP Procon: PROCON MUNICIPAL DE MARÍLIA/SP Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Cobrança indevida/abusiva Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO SANTANDER (BRASIL) SA Nome Fantasia: BANCO SANTANDER CNPJ: 90400888000142 FA Nr: 01160058130 Data: 14/12/2016 Orientacao Atendimento: A consumidora acima qualificada, portadora da cédula de CPF nº 345.653.33813, recorre aos préstimos deste órgão informando que **está sendo cobrada sobre anuidade e "seguro cartão protegido" em seu cartão de nº 5428.****.****.8518, o qual até então somente era usado para compras no débito.** Sucede-se que, conforme conta os fatos, realizou uma compra no débito na empresa Lunata (R\$14,40) em 11/07/2016, porém houve erro na ação do pagamento, que acabou por efetualo na forma de crédito, liberando as cobranças comuns que existem em cartões deste tipo. Entretanto, notase ainda que, a consumidora já está sendo cobrada sobre a anuidade pela 3ª vez, embora nunca tenha usado a função crédito até a data supracitada, e esta sendo ainda de forma errônea sem possuir culpa para o ato. **A respeito do seguro a consumidora jamais o contratou,** portanto não deveria ser cobrado, devendo este banco restituir todo o montante cobrado e debitado até o momento. Diante todo o exposto, com fulcro no artigo 39, inciso III e 42, § único do CDC, requer: 1. Cancelamento da função crédito do cartão de nº 5428.****.****.8518 2. Cancelamento do seguro "cartão protegido" e das anuidades cobradas e pagas indevidamente, com estorno dos valores debitados. (grifos nossos. fl. 8-9)

UF: SC Procon: PROCON JOINVILLE/SC Área: Assuntos Financeiros Assunto: Seguro-Problema: Cobrança vexatória/difamatória Tipo de Atendimento: Abertura Direta de Reclamação Razão Social: ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDENCIA S.A.- Nome Fantasia: ZURICH SANTANDER BRASIL SEGUROS E PREVIDENCIA S.A. CNPJ: 87376109000106 FA Nr: 42015001160006185 Data: 12/12/2016 NULL TextoCarta Atendimento: Informa o Reclamante que em abril deste ano contratou um financiamento junto ao banco Santander (proposta nº 8/52559456), referente à compra de um veículo. **O consumidor relata que constatou recentemente que no valor total financiado de R\$ 15.400,49, parcelado em 48 vezes de R\$ 468,88, está embutido o seguro "CDC PROTEGIDO VIDA / EMPREGO" (valor total de R\$ 764,33), serviço prestado pela Reclamada, que o consumidor alega não ter sido cientificado sobre a cobrança e contratação.** Sentindo- se lesado, buscou cancelar o serviço junto à seguradora, restando

infrutíferas suas tentativas de resolver o impasse. Assim sendo, compareceu a este Órgão competente e registrou esta reclamação. Diante disso, REQUER: esclarecimentos acerca do ocorrido e o cancelamento do seguro. (grifos nossos. fl. 10-11)

Desse modo, em 29 de julho de 2017, o DPDC enviou a nova Notificação de nº 62/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Representado, por via da qual solicitou esclarecimentos quanto a realização da oferta e contratação do *Seguro Santander CDC Protegido*, a existência de cláusulas específicas que contemple o seguro em questão, o funcionamento da política de atendimento ao consumidor, bem como os resultados sobre as demandas extraídas da pesquisa SINDEC.

Em resposta, o Representado alegou que não condicionava a contratação do produto à concessão do financiamento ou quaisquer outras linhas de crédito e que o oferecimento do produto se dava de maneira apartada da contratação do seguro, com as informações contratuais necessárias, porém, sem empecilhos para o seu cancelamento. Ademais, aduziu que o Seguro tem por objetivo garantir ao beneficiário o pagamento de indenização, limitada ao capital segurado contratado e ao limite máximo de responsabilidade da seguradora, relativa às parcelas vincendas ou saldo devedor do contrato prévio assumido pelo segurado junto ao estipulante. Por fim, alegou que dentre as 785 reclamações encaminhadas pela pesquisa SINDEC, muitas delas não se tratavam sobre “Seguro Santander CDC Protegido” ou venda casada.

Considerando os indícios de abusividade não somente quanto ao Seguro Santander CDC Protegido, mas também em outros seguros não solicitados pelo consumidor, este Departamento selecionou 512 reclamações da pesquisa SINDEC e enviou a Notificação nº 158/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Representado para requerer nova manifestação, especialmente com os seguintes questionamentos: (i) explique como é realizada a oferta e contratação de seguros, em geral, aos consumidores; (ii) detalhe e exponha quais tipos de seguros são ofertados aos consumidores; (iii) explique como os consumidores são informados dos seguros ofertados; (iv) esclareça como deve ocorrer a manifestação de vontade do consumidor para que ocorra a cobrança de seguros; (v) apresente manifestação sobre as reclamações selecionadas.

O Representado se manifestou explicando que a contratação de seguros poderia ocorrer presencialmente nas agências ou remotamente pelo internet banking, ATM, aplicativo ou telemarketing. Quanto aos seguros ofertados, mencionou que existiam seguro voltado a pessoas e seguro de bens. Em relação ao modo de informação ao consumidor, esclareceu que no momento da contratação do financiamento o consumidor seria informado, independentemente do canal, e que as características e cobertura do seguro na proposta de seguro. No tocante aos mais de 500 casos enviados da pesquisa SINDEC, defendeu que existiam apenas 21 reclamações sobre Seguro CDC Protegido.

Em tempo, a representada informou a celebração de termo de ajustamento de conduta junto ao Ministério Público Federal. No entanto, não trouxe cópia do mesmo para que fossem adequadamente identificados o âmbito de aplicação de seus termos (SEI 5005745).

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).

Analisando as informações constantes na denúncia e a pesquisa realizada no SINDEC, percebe-se que há indícios de prática abusiva na contratação do “Seguro Santander CDC Protegido”, bem como de outros seguros não solicitados por parte da instituição financeira em razão da ausência de informações ao consumidor no tocante à contratação de tal produto.

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 assumirem vantagem manifestamente excessiva, nos termos do art. 39, inciso V do referido Código, pelo serviço que sequer solicitaram.

No caso em comento, as pesquisas Sindec apresentaram indícios de que os consumidores verificaram a cobrança do Seguro Santander CDC Protegido, ou de seguros em geral, após a contratação de serviços e/ou produtos do Representado. Segundo relatos, após a contratação de empréstimos ou abertura de conta corrente, os consumidores passaram a notar a cobrança de seguros não solicitados ou previamente contratados.

Sendo assim, aparentemente, nas ofertas dos produtos ou serviços do Representado, os consumidores não teriam informações claras, adequadas, precisas e ostensivas aptas a garantirem o exercício da sua livre escolha.

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.

Analisando os dados da pesquisa Sindec, notou-se a quantidade expressiva de 512 reclamações de consumidores especificamente sobre seguros não contratados e cobranças indevidas. Os relatos são semelhantes quanto ao desconhecimento dos consumidores a respeito dos seguros cobrados pelo Representado, conforme os casos selecionados no documento n. 8379635.

Dessa forma, a aparente materialidade da conduta continuada resta configurada pelo significativo número de reclamações. 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.

Considerando 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 aos artigos 31 e 39, inciso III do CDC.

III. CONCLUSÃO

Diante dos indícios de que houve cobrança indevida do “Seguro Santander CDC Protegido” e de seguros semelhantes não solicitados na fatura dos consumidores, caracterizam-se indícios suficientes de ofensa aos princípios da boa-fé e da transparência, previstos no Código de Defesa do Consumidor em seus arts. 4º, caput, I e III; 6º, incisos III e IV; 31 e 39, incisos III do CDC, pelo que a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas sugere a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento, em face do Banco Santander 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, alterado pelo Decreto n.º 7.738 de 28 de maio de 2012, 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 Procosn Estaduais, 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 SOARES DE MELO

Chefe de Divisão de Investigação

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 07/05/2019, às 10:48, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Chefe da Divisão de Investigação**, em 07/05/2019, às 11:16, 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 **8595309** e o código CRC **0E584FED**

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.