



8798919

08012.002511/2016-12



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Nota Técnica n.º 182/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO Nº 08012.002511/2016-12

REPRESENTANTE: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REPRESENTADO: FINANCEIRA ITAÚ CBC S/A CRÉDITO E FINANCIAMENTO

ASSUNTO: PRÁTICA ABUSIVA

EMENTA: AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM PRÉVIA SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. SUPOSTA PRÁTICA ABUSIVA. SUGESTÃO DE INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO.

I. RELATÓRIO

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em razão de denúncia encaminhada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em face da Financeira Itaú CBC S.A. Crédito e Financiamento (Representada) para apurar a existência da suposta prática abusiva de envio de cartão de crédito sem solicitação prévia do consumidor.

Conforme documentação enviada pelo Tribunal, em 26.11.2015, houve Termo de Ajustamento de Conduta com a finalidade de vedar o envio de cartões de crédito sem solicitação do consumidor pela Representada, que já teria sido condenada em ação movida por consumidora.

Considerando o teor da denúncia, em 3.8.2016, por meio da Nota Técnica nº 118/2016/CCT - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, este Departamento solicitou pesquisa Sindec com vistas a apurar a eventual continuidade da conduta, referente ao período de janeiro de 2009 a agosto de 2016.

Assim, oportunizando o contraditório e a ampla defesa, em 9.11.2018, o DPDC enviou a Notificação n. 24/2018/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON à Representada, solicitando manifestação acerca da denúncia, bem como da pesquisa Sindec, que apontou a existência de relatos de consumidores sobre o envio não solicitado de cartão de crédito, exemplificado na tabela abaixo:

	Nº SINDEC	F.A Nº	Ocorrência	
1	6	01160127064	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
2	7	41001001160093068	O consumidor relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
3	23	21001035160038945	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
4	29	06162526552	O consumidor relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
5	51	51001001160012024	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
6	61	33001036160030315	O consumidor relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
7	64	51003001160002584	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
8	71	42003001160003130	O consumidor relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
9	72	01160006440	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	
10	97	24001013160002573	A consumidora relata que recebeu um cartão sem a sua autorização.	

Ainda, nesse rol, podem ser incluídas, apenas para fins de amostragem dentre as primeiras cem constantes do relatório de consulta SEI 3998052, as de nº 2, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 25, 27, 28, 29, 30, 34, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 51, 52, 53, 55, 58, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 80, 81, 85, 87, 88, 90, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 99, 100, realizadas entre o período que vai de 24/03/2016 a 29/12/2016.

Em resposta, em 13.12.2018, a Representada afirmou que o cancelamento do cartão de crédito pode ocorrer a qualquer momento e de forma imediata, mediante solicitação do consumidor, por meio dos canais de atendimento ao cliente. No tocante ao suposto envio de cartão de crédito sem solicitação dos consumidores, a Representada argumentou que tal prática não faz parte de sua atuação por violar princípios de ética e boa-fé. Quanto às reclamações apresentadas na tabela, sustentou que não logrou êxito na localização dos procedimentos administrativos e requereu o envio de informações adicionais.

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 infração relacionados ao direito à informação, e outros preceitos do CDC, em relação ao envio de cartão de crédito sem prévia solicitação do consumidor (onde alguns relatam denotam envio de cartões mesmo após negativa explícita do consumidor, além da cobrança de anuidades de cartões que não tenham sido ativados). Abaixo constam alguns casos oriundos da pesquisa Sindec:

2 UF: PB Procon: PROCON ESTADUAL DA PARAIBA Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: Abertura Direta de Reclamação Razão Social: BANCO ITAUCARD S.A. Nome Fantasia: UNICARD/ITAUCARD/CREDICARD ITAU/TAM/EXTRA TAIÍ CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 25001001160013692 Data: 29/12/2016 Orientacao Atendimento: FOI INFORMADO QUE EXISTIA UM CARTÃO MULTIPLO TextoCarta Atendimento: **1 DOS FATOS AFIRMA O CONSUMIDOR QUE AO SOLICITAR O CANCELAMENTO DE UM CARTÃO DE CREDITO DESCOBRIU A EXISTENCIA DE UM OUTRO, ATRAVÉS DE ATENDIMENTO PRELIMINAR, FOI INFORMADO QUE SE TRATAVA DE UM CARTÃO MULTIPLO, COM O PROTOCOLO DE Nº316763289, ONDE INFORMOU NÃO TER HAVIDO MOVIMENTAÇÃO, ALEGA O CONSUMIDOR NÃO TER SOLICITADO REFERIDO CARTÃO FOI INFORMADO TAMBEM QUE A BANDEIRA ERA VISA 2 DO PEDIDO E SEUS FUNDAMENTOS** Diante disto, requer a esse Órgão de Defesa do Consumidor as medidas legais cabíveis, no sentido de SEJA IDENTIFICADO O NUMERO, E EXTRATO DE MOVIMENTAÇÃO DO CARTÃO JUNTO AO BANCO E MOVIMENTAÇÃO JUNTO AO BANCO CENTRAL. Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90): 3 OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO 4 DOCUMENTOS JUNTADOS PARA INSTRUIR A RECLAMAÇÃO 4.1 Documentos Pessoais; 4.2

6 UF: SP Procon: PROCON MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE/SP Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO ITAUCARD S/A Nome Fantasia: ITAUCARD/ UNICARD/CREDICARD ITAU, CREDICARD TAM CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 01160127064 Data: 14/12/2016 NULL TextoCarta Atendimento: **A consumidora, acima qualificada, comparece a este Órgão, relatando ter recebido um cartão da reclamada nº 5253.****.****.2711, sem sua autorização, e mesmo sem desbloquear o mesmo, está recendo cartas de cobrança, no valor de R\$ 28,67 (vinte e oito reais e sessenta e sete centavos).** Declara também, que foi até uma agência, para maiores esclarecimentos, e um funcionário da reclamada informou que o presente cartão já se encontra cancelado. Visto que se trata de uma idosa, que não tem condições físicas de solicitar semanalmente o cancelamento de um cartão, do qual não pediu, é elaborada a presente, requerendo: a) Esclarecimento dos fatos; b) Cancelamento imediato e por definitivo do cartão, e das cobranças.

9 UF: PR Procon: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON PR Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO ITAUCARD S/A AOP Nome Fantasia: GRUPO ITAÚ UNIBANCO CREDICARD POR AQUISIÇÃO CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 41001001160091000 Data: 29/11/2016 NULL TextoCarta Atendimento: 1- FATOS: **A CONSUMIDORA, ACIMA QUALIFICADA, POSSUI CARTÃO 5204.XXXX.XXXX.5903 JUNTO AO FORNECEDOR ITAUCARD/EXTRA. RELATA CONSUMIDORA QUE, RECEBEU CARTÃO, O QUAL NÃO FOI SOLICITADO PELA MESMA. A CONSUMIDORA ENTROU EM CONTATO PARA CANCELAMENTO PORÉM, O FORNECEDOR SE RECUSOU A REALIZAR PROCEDIMENTO SOLICITADO. VALE RESSALTAR QUE, EM NENHUM MOMENTO A CONSUMIDORA FEZ SOLICITAÇÃO CARTÃO COMO TAMBÉM, NÃO É DE SEU INTERESSE.**

20 UF: SP Procon: PROCON SÃO PAULO FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO ITAUCARD S/A Nome Fantasia: ITAUCARD FINANCEIRA CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 02162875728 Data: 07/10/2016 NULL TextoCarta Atendimento: O consumidor acima identificado é titular do cartão de crédito nº 5268.****.****.3457, conforme documentação apresentada. **A presente versa sobre envio de dois novos cartões sem autorização prévia do consumidor, cujas numerações são 4593.****.****.5398 e 5256.****.****.0251.** O consumidor relata que após registro de reclamação os senhores promoveram um estorno dos valores cobrados a título de anuidade no cartão com numeração final 5398, sendo gerado na fatura com vencimento em 28/08/2016 um crédito de R\$ 87,57; segundo o consumidor os senhores ofereceram a devolução em dinheiro desta diferença ou a compensação deste valor no saldo devedor do cartão efetivamente utilizado, contudo nenhuma destas providências foi efetivada até o momento. Com respeito ao cartão com numeração final 0251 foi emitida uma fatura com vencimento em 06/10/16 no valor de R\$ 39,00, cabendo o devido cancelamento desta contratação que conforme relatado acima não é reconhecida. Diante do exposto, o consumidor requer a efetivação do cancelamento das contratações não reconhecidas e a efetivação da compensação da diferença paga a maior no cartão reconhecido, conforme determina a legislação vigente.

23 UF: MA Procon: PROCON ESTADUAL DO MARANHÃO Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO ITAUCARD S.A. Nome Fantasia: ITAUCARD FINANCEIRA CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 21001035160038945 Data: 28/09/2016 NULL TextoCarta Atendimento: A consumidora procurou este instituto de proteção e defesa do consumidor – PROCON/MA, alegando haver vínculo com a reclamada através do cartão nº 5411.XXXX.XXXX.4568. **A consumidora informa que enviaram um cartão sem a sua autorização, acrescenta que pediram para a mesma confirmar os seus dados, logo, alguns dias após, recebeu o cartão, entretanto, sem a sua ciência.** Acrescenta que nem mesmo efetuou o desbloqueio do cartão, mas, mensalmente a consumidora esta recebendo cobranças de anuidade, o qual ela não concorda, por não ter feito o pedido e nem ter desbloqueado. Com Fulcro em assunto sumulado do Superior Tribunal de Justiça: SÚMULA 532 STJ Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurandose ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa. Publicação Dje em 8/6/2015. Este instituto de proteção e defesa do consumidor – PROCON/MA, em busca de resolver e conciliar conflitos, diante o caso em epígrafe requer: 1 – Elucidações sobre o exposto; 2 – Cancelamento do cartão enviado a consumidora bem como todos os débitos referente as anuidades e serviços não contratados; 3 – Não seja inscrito o nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito. (Art. 6º, inciso III) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada Lei nº 12.741, de 8.12.2012); (Art. 6º, inciso VI) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (Art. 6º, inciso VIII) a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (Art. 39) É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Art. 39, inciso III) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (Art. 39, inciso IV) prevalecerse da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; (Art. 39, inciso V) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

45 UF: DF Procon: INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON DF Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: FINANCEIRA ITAU CBD S/A-CREDITO, FINANC E INVES Nome Fantasia: FIC CNPJ: 06881898000130 FA Nr: 53001007160046867 Data: 01/08/2016 NULL TextoCarta Atendimento: **O consumidor compareceu ao órgão relatando ter feito uma compra no PONTO FRIO no mês 06/2015, compra esta que gerou um cartão de crédito ITAU/MASTERCARD (sem o consentimento do consumidor), no entanto, o cartão vem gerando faturas.** Diante o exposto o consumidor solicita o cancelamento do cartão, das faturas em aberto e que seu nome não seja incluído nos órgãos de proteção ao crédito.

160 UF: SP Procon: PROCON SÃO PAULO FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: FINANCEIRA ITAU CBD S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO Nome Fantasia: FIC FINANCEIRA ITAU CBD / FIT CNPJ: 06881898000130 FA Nr: 02153909118 Data: 25/11/2015 NULL TextoCarta Atendimento: **A consumidora, idosa (60 anos), acima identificada relata que meados de outubro/2015, recebeu o cartão crédito, Número do Cartão 5204.xxxx.xxxx.1362 em seu domicílio, sem sua solicitação. Ocorre que a consumidora recebeu cartão de crédito, não sendo avisado que receberia o cartão e entrou em contato com V.S.ª para informar que houve um equívoco que não havia solicitado o cartão, e que queria o cancelamento.** Consumidora informa que em 24/11/2015 recebeu a fatura, mesmo após o cancelamento. Consumidor relata que tentou por várias vezes o cancelamento do cartão junto a V.S.ª, não obteve êxito. Mediante e exposto, baseado na legislação vigente requeira: 1) Esclarecimento dos fatos acima narrados; 2) Cancelamento do contrato, sem ônus para a consumidora; 3) O cancelamento de cobranças indevidas, haja vista o pedido de cancelamento do cartão de crédito; 4) Declaração de que o cartão de crédito está devidamente cancelado;

204 UF: CE Procon: DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR SCDH PROCON FORTALEZA/CE Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: FINANCEIRA ITAÚ CBD S.A NULL CNPJ: 06881898000130 FA Nr: 23002001150012882 Data: 14/09/2015-Orientacao Atendimento: Requer junto ao Procon, o cancelamento do cartão e da fatura sem ônus. TextoCarta Atendimento: No mês de Setembro/2015 recebeu em sua residência uma **fatura da reclamada de um suposto cartão de crédito de nº 6280.****.****.9821 ITAUCARD sem que tenha solicitado.** Considera que o procedimento da reclamada configura prática infrativa às normas de consumo, nos termos do art. 3º, III do CDC.

389 UF: SP Procon: PROCON SÃO PAULO FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR Área: Assuntos Financeiros Assunto: Cartão de Crédito Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Razão Social: BANCO ITAUCARD S/A Nome Fantasia: ITAUCARD FINANCEIRA CNPJ: 17192451000170 FA Nr: 11143041813 Data: 09/09/2014 NULL TextoCarta Atendimento: **A consumidora acima qualificada recorre a esta Fundação PROCON/SP, informando que recebeu um cartão de crédito emitido pelos senhores, sob o nº 4218.****.****.3030. Todavia, informa que jamais solicitou tal cartão de crédito, tampouco foi solicitado o seu desbloqueio.** Ocorre que, mesmo não tendo vínculo com a Instituição dos senhores, começaram a ser emitidas faturas para pagamento, cobrando o valor da anuidade no importe de R\$ 11,00 por mês. Inconformada com tal situação, a consumidora encaminhou correspondências aos senhores, contestando o ocorrido, informando que não utiliza e nem tinha interesse no referido serviço, conforme objetos nº RQ 300580759 BR e RQ 300576255 BR. Contudo, mesmo diante desta prática abusiva, no tocante ao envio de cartão de crédito sem prévia solicitação e dos pedidos de cancelamento formalizados, os senhores persistem no envio de faturas para a consumidora, sendo a última emitida com vencimento em 09/09/2014, no valor total de R\$ 102,50, emitida com vencimento em 09/09/2014, no valor total de R\$ 102,50. A consumidora receia que os senhores tenha negativamente seu nome indevidamente. Contestando ainda o fato de não conseguir atendimento através do SAC, razão pela qual, recorre a esta Fundação PROCON/SP, a fim de resguardar-se. Diante do exposto, requer: esclarecimentos acerca dos fatos narrados; embasamento legal/ contratual que justifique o ocorrido;- cancelamento formal e expresso do referido cartão de crédito, bem como de todas as cobranças geradas, sem qualquer tipo de ônus ou transtorno;- requer ainda, a eventual retirada do seu nome dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Dos casos acima expostos, nota-se que há claros indícios de violação ao princípio da boa-fé, que 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.

Nesse sentido, destaca-se o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, firmado por meio da súmula n. 532-STJ, *in verbis*: *Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa.*

Desse modo, considerando o exposto, verificam-se indícios de infração ao disposto nos artigos nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; e 39, inciso III, todos do CDC.

III. CONCLUSÃO

Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; e 39, inciso III, todos do Código de Defesa do Consumidor, sugiro a instauração do processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face de FINANCEIRA ITAÚ CBC S/A CRÉDITO E FINANCIAMENTO, 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, alterado pelo Decreto n.º 9.150, de 4 de setembro de 2017, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

Por oportuno, sugiro 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.

JACQUELINE SALMEN RAFFOUL COSTA
Chefe de Sanções Administrativas

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 28/05/2019, às 10:37, 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 28/05/2019, às 11:27, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa, Chefe da Divisão de Sanções Administrativas**, em 28/05/2019, 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 **8798919** e o código CRC **BCE72CD3**. 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.