



9208172



08012.001462/2019-35

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 247/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo nº 08012.001462/2019-35****Representantes: Instituto Defesa Coletiva e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)****Representado: Banco Pan S.A.****Assunto: Prática Abusiva**

Ementa: Averiguação Preliminar. Supostas abusividades na oferta e concessão de empréstimos consignados por instituição financeira. Abordagem por telefone de idosos aposentados e pensionistas do INSS. Possível exploração da hipervulnerabilidade do idoso. Indícios de prática de abusos na oferta e de violação de dados pessoais do idoso. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

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), após o recebimento de denúncia do Instituto Defesa Coletiva e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Extraí-se das denúncias apresentadas que instituições financeiras, mediante vazamento de dados dos aposentados e pensionistas vinculados ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, estão realizando abordagens telefônicas de forma abusiva para que consumidores idosos adquiram empréstimo ou cartão de crédito consignado. Há registro, ainda, de que mesmo antes de auferir o primeiro benefício, os idosos estão a receber diversos contatos telefônicos com oferta de produtos na modalidade consignada. Segundo a denúncia apresentada, referida prática está levando os idosos a situação de superendividamento.

Em reunião realizada nas dependências do DPDC, o INSS foi provocado a se manifestar acerca do problema. Em seguida, em 6 de maio de 2019, a autarquia apresentou a este Departamento o Ofício nº 201/DIRBEN/INSS contendo levantamento das demandas registradas no seu sistema de ouvidoria, referente às operações de empréstimo consignado, cartão consignado e margem consignável das instituições financeiras. O resultado do levantamento acusou que o maior número de manifestações referiam-se a: empréstimo consignado não autorizado; empréstimo não autorizado; e, reserva de margem para cartão de crédito, que somados totalizavam somente no ano de 2019, 11.796 (onze mil, setecentas e noventa e seis) reclamações. Em relação às instituições financeiras responsáveis pelas ações que originam o cadastramento destas manifestações pelos segurados, foi destacado que 10 (dez) de 87 (oitenta e sete) instituições apresentaram quantitativo maior de reclamações. As 10 (dez) empresas mais reclamadas foram: 1) Banco Pan; 2) Banco Itaú Consignado S.A; 3) Banco Cetelem S.A; 4) Banco BMG S.A;

5) Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A; 6) Banco Safra S.A; 7) Banco Bradesco Financiamento S.A; 8) Banco Bradesco; 9) Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A; 10) Caixa Econômica Federal.

No dia 22 de maio de 2019, foi enviada a Notificação nº 296/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, ao representante legal do Banco Pan S.A. (Representado), solicitando esclarecimentos.

O Representado se manifestou (protocolado sigiloso SEI nº 9094235), no sentido de que o suposto vazamento de dados de aposentados e pensionistas teria ocorrido dentro do próprio INSS, de forma que não há como se pretender imputar ao Banco Pan qualquer ilicitude relacionada ao noticiado vazamento e que as reclamações juntadas aos autos se referem apenas a condutas imputadas ao Banco BMG S.A. Destacou que não resta definido com clareza o objeto da averiguação preliminar.

Quanto à abordagem praticada pelo Banco Pan no oferecimento de empréstimos consignados, explicou que o contato se dá por meio de correspondentes bancários, os quais são orientados a agirem de maneira adequada, de forma a não infringir qualquer dispositivo legal. Reforçou que inexistente comprovação no sentido de que eventual conduta do Banco Pan estivesse em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor. Quanto aos registros do Sindec, informou que foram juntadas apenas 4 reclamações, as quais o Banco Pan não pode se manifestar, tendo em vista que não há identificação dos reclamantes.

Por fim, alegou que os contratos de crédito consignado firmados pelo Banco Pan seguem as normas, são suficientemente precisos e claros ao identificar a modalidade de crédito que se está contratando, os encargos incidentes e os mecanismos de pagamento e cobrança dos débitos correspondentes. Ressaltou que eventuais problemas em contratos de crédito consignado devem ser analisados individualmente; que não é possível avaliar se de fato houve alguma conduta ilícita por parte do Banco Pan, uma vez que foram juntados quadros com reclamações sobre 17 assuntos classificados pelo INSS e que muitas das reclamações efetuadas por consumidores acabam por se revelar infundadas e que, quando se tem o caso concreto efetivamente analisado, percebe-se que a instituição financeira seguiu cumprindo com as normas impostas aos produtos em discussão, demonstrando-se, ao final, tratar-se de mero inconformismo de alguns consumidores.

No dia 03 de junho de 2019, por meio da Nota Técnica nº 195/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ, foi solicitada a realização de pesquisa nos registros do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), em relação à prática em comento, no período de 1º de janeiro de 2017 a 1º de junho de 2019. De acordo com o Despacho nº 814/2019/GAB-DPDC/DPDC/SENACON, foram localizados atendimentos no período solicitado envolvendo o grupo econômico Banco Panamericano S.A. e os problemas com publicidade abusiva e crédito consignado.

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.

Assim, o CDC estabeleceu 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.

Vale destacar que a presente investigação envolve uma qualidade especial de consumidores, os idosos. Eles merecem atenção especial quanto à sua proteção, em razão da sua

condição de hipervulnerabilidade. Consoante leciona Bruno Miragem [1], a vulnerabilidade do consumidor idoso é identificada a partir de dois fatores: "a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação a seus fornecedores". Nesse sentido, o autor explica que o primeiro aspecto pode ser vislumbrado no momento em que o fornecedor se aproveita da falta de compreensão por parte do idoso, ou por se aproveitar de qualquer outra forma da condição peculiar de idoso, para forçar o consumo de produtos e serviços.

Perfeitamente adequado ao caso em espécie, o autor ainda esclarece acerca da condição de hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente à contratação dos empréstimos consignados e a sua propensão a se tornar um consumidor superendividado. Nesse contexto explica que: *"deve-se ter em conta a vulnerabilidade agravada do idoso, em especial frente à realidade social dos baixos valores pagos pela Previdência Social, que fazem do recurso ao empréstimo consignado em folha de pagamento, muitas vezes, uma necessidade do consumidor idoso para atendimento de despesas ordinárias pessoais ou ainda, em vista da taxa de juros favorecida, como recurso para o atendimento das necessidades de parentes ou amigos próximos"*.

Dessa forma, a hipervulnerabilidade do consumidor idoso é condição central e que exige análise mais apurada quando da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, servindo como critério balizador de interpretação das normas e protegendo essa espécie de consumidor das práticas abusivas perpetradas em seu desfavor.

Além da vulnerabilidade, o CDC ainda instituiu o princípio da proteção da confiança do consumidor, tendo como um dos seus aspectos *"a proteção da confiança na prestação contratual, que dará origem às normas cogentes do CDC, que procuram garantir ao consumidor a adequação do produto ou serviço adquirido, assim como evitar riscos e prejuízos oriundos destes produtos e serviços"*. Os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança são essenciais para a consolidação de uma relação de consumo como determina o CDC. Estes princípios transmitem a real vontade das partes em estabelecerem uma relação de consumo. O que determina a prevalência do princípio da boa-fé e da transparência nas relações de consumo é a harmonização do interesse das partes; já a transparência é uma consequência destes dois princípios.

Tais princípios estão expressamente previstos no artigo 4º do referido Código de Defesa do Consumidor, traduzindo que o consumidor e o fornecedor contratem com lealdade e segurança recíprocas. Pode-se dizer que são regras que devem ser respeitadas a fim de assegurar os interesses dos consumidores.

Considerando, pois, o necessário alinhamento dos valores e princípios organizacionais das empresas com a política de oferta de produtos e de serviços no mercado, a preocupação em relação à forma como a oferta é dirigida ao consumidor apresenta-se como indicativo sensível e revelador dos padrões éticos das relações de consumo. O CDC proíbe práticas baseadas em abusos na oferta e concessão de empréstimos consignados realizadas mediante exposição e fornecimentos indevidos de dados e por intermédio de persistente número de ligações telefônicas.

Tanto é assim, que o Código, em seu artigo 6º, traz o rol dos direitos básicos do consumidor, dentre os quais figuram, como direitos do consumidor, a liberdade de escolha e os direitos à informação adequada e clara. O *Codex*, seguindo essa linha, defere proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas comerciais abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços, bem como à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso IV).

Dispõe o CDC, nos termos do inciso IV do seu artigo 39 que: *"É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços"*. Percebe-se que o CDC é claro quanto à vedação do fornecedor se prevalecer da idade do consumidor, para impor à contratação de seus produtos ou serviços.

Outrossim, o art. 52, do CDC estabelece que *"No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre*

outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; e V - soma total a pagar, com e sem financiamento". Disposições que são aparentemente não cumpridas quando o modo de contratação se consoma por intermédio de ligações telefônicas.

Pode-se, ainda, perceber que a estruturação do CDC conduz, a partir dos direitos nele estatuídos, a um amplo espaço de respeito à pessoa humana. Não é aceitável que a privacidade do consumidor idoso seja violada mediante o mau uso dos seus dados pessoais (art. 43), com vistas à prática de condutas que lhe sejam lesivas, a princípios, ainda mais quando extremamente questionável se lhe foram devidamente as condições de contratações que rotineiramente conduzem a situação de superendividamento.

Ricardo Barbosa^[2] destaca que contratações por meio de ligações telefônicas infringem os princípios norteadores do CDC, bem como o Estatuto do Idoso, pois *"muitos contratam sem a plena capacidade de conhecimento do que se está contratando e a consequência é o grande acúmulo de processos no Poder Judiciário, bem como o sofrimento do contratante em estar vinculado a prejuízos financeiros, que geram muito estresse e comprometem a sua saúde"*. Reforça o autor que: *"nas contratações de empréstimos consignados feitas por telefone é impossível à instituição financeira cumprir todos os requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, o que gera a vantagem, em favor da instituição, em função da idade e saúde do consumidor e consequentemente a invalidade dos contratos firmados por meio telefônico"*.

Alguns tribunais pátrios possuem entendimento no mesmo sentido de considerar irregular por si só a contratação de empréstimo consignado via telefone. Confira-se:

APELAÇÃO – Ação declaratória com pedido indenizatório – Empréstimos pessoais – Alegação de inexistência de contratação – Pedidos parcialmente acolhidos para declarar a inexigibilidade do contrato de mútuo nº 857532582 e condenar o banco ao pagamento de R\$ 20.000,00, a título de dano moral – Pleito de reforma – Impossibilidade – Desrespeito à boa-fé, à função social do contrato e ao dever de informação – Infringência aos artigos 6º, incisos III e IV, 30, 39, incisos IV e V e 46, todos do Código de Defesa do Consumidor – Consumidora idosa – Contratação por telefone – Representante da instituição financeira que se aproveitara da fragilidade da autora para impor-lhe novo contrato, manifestamente, oneroso ao liquidando – Idosa que tentara se esquivar da proposta e não se encontrava em boas condições de saúde no dia dos fatos - Ausência de boa-fé do banco requerido – Instituição financeira que, dolosamente, engendrou cálculos nebulosos, com a única finalidade de ampliar seus lucros, em afronta à função social dos contratos – Manifesta inexigibilidade das obrigações decorrentes da avença - Dano moral - Ocorrência – Conduta predatória da instituição financeira – Consumidora que sofrera abalo na vida financeira – Quantum a ser fixado, em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta – Circunstâncias fáticas, que, in casu, não autorizam o pleito de redução - Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1016195-59.2015.8.26.0344; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/05/2018; Data de Registro: 25/05/2018)

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO POR TELEFONE. ENGANO. INFORMAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CRÉDITO DISPONÍVEL QUE NÃO FOI COMPREENDIDA PELO IDOSO. CONSUMIDOR COM VULNERABILIDADE AGRAVADA. INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 28/2008. ILEGALIDADE. 1. É irregular a contratação de empréstimo consignado a aposentados (desconto no benefício previdenciário) por telefone. Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, art. 3º, III. 2. Além dessa irregularidade, o idoso, pessoa com vulnerabilidade agravada, sequer entendeu que se tratava de um empréstimo. Embora*

seja cediço que bancos não doam dinheiro, não é incomum que idosos sejam ludibriados pelas palavras dos funcionários do banco. 3. Adira-se que, além da ilegalidade da forma de contratação, o idoso tinha direito de arrependimento que não foi observado. Mesmo que o prazo de sete dias da data da assinatura tenha sido ultrapassado, no caso, tal prazo deveria ser computado a partir do momento em que o autor soube da natureza da contratação. 4. A devolução dos valores deve ser em dobro. Presume-se a má-fé de um contrato firmado de maneira ilegal, contrário às normas vigentes. 5. Com a devolução de valores, o dano material resta ressarcido. O dano moral, no entanto, não fica configurado, tendo o autor apenas vivenciado um grande aborrecimento. 6. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009969-31.2014.8.26.0002; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2018; Data de Registro: 10/04/2018)*

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO INTERPOSTO PELO AUTOR. DEMANDANTE IDOSO, APOSENTADO, ANALFABETO E INDÍGENA. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE QUE DEVE ATENDER AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, BEM COMO AO CARÁTER INIBITÓRIO DA CONDUTA. PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL A SER CORRIGIDA MONETARIAMENTE A PARTIR DA SESSÃO DE JULGAMENTO (SÚMULA 362 DO STJ) E ACRESCIDA DE JUROS MORATÓRIOS DESDE O PRIMEIRO DESCONTO IRREGULAR NÃO PRESCRITO. SENTENÇA REFORMADA. PLEITO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ACOLHIMENTO. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO (TJPR - 10ª C. Cível - 0004004-82.2016.8.16.0104 - Laranjeiras do Sul - Rel.: Desembargador Guilherme Freire de Barros Teixeira - J. 28.02.2019)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS COM DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - ILEGITIMIDADE ATIVA - IMPOSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO - PRELIMINARES REJEITADAS - MÉRITO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INVALIDADE DA CONTRATAÇÃO POR TELEFONE - DANO MORAL COLETIVO - POSSIBILIDADE - NÃO OCORRÊNCIA.

(...)

4. Nas contratações de empréstimos consignados feitas por telefone é impossível ao banco cumprir todos os requisitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, o que torna inválidos os contratos dessa forma firmados.

5. Na seara das relações de consumo, o que causa o dano moral coletivo é a prática pelo fornecedor de serviço ou produto de ato antijurídico contra determinado segmento da coletividade, ofendendo seus valores extrapatrimoniais, gerando repulsa na comunidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0702.06.290587-3/001, Relator(a): Des.(a) Sebastião Pereira de Souza , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 14/08/2013, publicação da súmula em 26/08/2013)

Outra situação apreciada pelo Poder Judiciário e que constitui infração aos direitos consumidores é a contratação de empréstimo bancário por telefone com o idoso analfabeto. Nestas situações, não vêm sendo observadas de modo frequente a forma legal exigida de contratação, qual seja, a escritura pública ou por meio de procurador constituído, em se tratando de idoso analfabeto (grifos acrescidos):

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO COM DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. CONTRATAÇÃO POR

PESSOA IDOSA E ANALFABETA. USO DE CARTÃO BANCÁRIO E SENHA PESSOAL. EXISTÊNCIA DA CONTRATAÇÃO. AUSÊNCIA DE INSTRUMENTO PÚBLICO OU INSTRUMENTO PARTICULAR COM PROCURADOR CONSTITUÍDO POR ESCRITURA PÚBLICA. NULIDADE DO CONTRATO. RETORNO DAS PARTES AO "STATUS QUO ANTE". DESCONTOS INDEVIDOS. DANO MORAL. COMPROMETIMENTO DO MÍNIMO EXISTENCIAL. CONFIGURAÇÃO. DANO MATERIAL. REPETIÇÃO DO INDÉBITO SIMPLES - MÁ-FÉ NÃO CONFIGURADA. JUROS DE MORA. VALOR A SER RESTITUÍDO PELO BANCO RÉU. TERMO INICIAL. CITAÇÃO VÁLIDA. (TJ-MG - AC: 10382170008801001 MG, Relator: Otávio Portes, Data de Julgamento: 15/05/2019, Data de Publicação: 24/05/2019.)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. CONTRATAÇÃO COM ANALFABETO. INEXISTÊNCIA DE MANDATÁRIO CONSTITUÍDO MEDIANTE INSTRUMENTO PÚBLICO. INVALIDADE DO NEGÓCIO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. RESTITUIÇÃO SIMPLES DE VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. TJMG - Apelação Cível 1.0628.17.000510-0/002, Rel. Des. José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, j. 28/02/2018, publ. súm. 09/03/2018.

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO DESCONTOS EM CONTA CORRENTE - CONTRATO CELEBRADO EM NOME DE IDOSO - ANALFABETO - INOBSERVÂNCIA DA FORMA PRESCRITA EM LEI - CONTRATO NULO - DESCONTOS INDEVIDOS RESSARCIMENTO DOS VALORES EM DOBRO - CABIMENTO PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJMG - Apelação Cível 1.0261.17.005874-5/002, Relator (a): Des.(a) Aparecida Grossi, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/02/2019, publicação da súmula em 15/03/2019.)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO. CONTRATAÇÃO BANCÁRIA COM ANALFABETO APENAS COM A APOSIÇÃO DA DIGITAL. INVALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Deve ser declarado nulo de pleno direito o contrato de empréstimo consignado na folha do INSS firmado por analfabeto apenas com a aposição da digital. O analfabeto é pessoa capaz, mas deve contratar apenas por escritura pública ou, se por escrito particular, através de procurador constituído. Súmula: NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. TJMG – Apelação Cível 1.0043.09.019253-5/001, Rel. Des. Pedro Bernardes, Data da Publicação: 30/06/2011. (grifos nossos)

Do exposto, vislumbra-se haver indícios de infrações aos ditames do Código de Defesa do Consumidor praticadas pelo Representado, em razão das supostas abordagens telefônicas efetuadas aos consumidores idosos, para contratação de empréstimos consignados. O Representado consta como uma das 10 empresas que possuiu maior número de reclamações na Ouvidoria do INSS, bem também como Reclamada nas bases do Sindec. Citem-se as seguintes reclamações registradas no SINDEC:

2 º - Atendimento - Região: Sul - UF: PR - Procon: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PR - Cidade do Consumidor: Curitiba - Meio de Consumo: Telefone - Área: Produtos - Assunto: Telemarketing - Problema: Publicidade abusiva - Tipo de Atendimento: Simples Consulta - Forma de Atendimento: Telefone - Razão Social: **BANCO PAN S/A** (AR.MERC, ADM DE CONS.BRAZ SEC)- AOP - Nome Fantasia: GRUPO PAN - (EX PANAMERICANO) - (CIP ELETRONICA) - CNPJ: 59285411000113 - FA Nr: 41001001180080650 - Data: 01/11/2018 - Orientacao Atendimento: O CONSUMIDOR ESTÁ CADASTRADO JUNTO A ESTE ÓRGÃO NA LISTA DOS NÚMEROS QUE ESTÃO IMPEDIDOS DE RECEBER LIGAÇÕES DE TELEMARKETING SEGUNDO A LEI ESTADUAL N. 16.135/2009, HÁ MAIS DE 30 DIAS. OCORRE QUE **RECEBEU LIGAÇÃO REFERENTE A OFERTA DE PRODUTOS**. O CONSUMIDOR INFORMA OS SEGUINTE DADOS PARA FISCALIZAÇÃO: NOME DO ATENDENTE: MILENA, NOME DAS EMPRESAS DE TELEMARKETING: BANCO PAN, NÚMEROS DE TELEFONES QUE LIGARAM : (043) 3546-2145, CENTRAL SAFRA: 011-30901285,

DATA:29/10, 31/10, 19/10, 20/09, HORÁRIOS : 09:00, 14:50, 10:15, 17:00, QUAL PRODUTO OFERECIDO: CREDITO CONSIGNADO, QUANTAS VEZES LIGARAM: 20 OU MAIS VEZES. O CONSUMIDOR FOI ORIENTADO QUE SEU PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO SERÁ ENCAMINHADO AO DEPARTAMENTO JURÍDICO PARA AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS. - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

3 º - Atendimento - Região: Sul - UF: PR - Procon: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PR - Cidade do Consumidor: Curitiba - Meio de Consumo: Telefone - Área: Produtos - Assunto: Telemarketing - Problema: Publicidade abusiva - Tipo de Atendimento: Simples Consulta - Forma de Atendimento: Telefone - Razão Social: **BANCO PAN S/A** (AR.MERC, ADM DE CONS.BRAZ SEC)- AOP - Nome Fantasia: GRUPO PAN - (EX PANAMERICANO) - (CIP ELETRONICA) - CNPJ: 59285411000113 - FA Nr: 41001001180081907 - Data: 07/11/2018 - Orientacao Atendimento: **A CONSUMIDORA RELATA QUE ESTÁ RECEBENDO INÚMERAS LIGAÇÕES ABUSIVAS DE TELEMARKETING REFERENTE À OFERTAS DE SEU FORNECEDOR.** INFORMAMOS QUE O CADASTRO PARA BLOQUEIO DO RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES DE TELEMARKETING, está previsto na LEI estadual n. 16.135/2009, E REGULAMENTADO PELA PORTARIA 01/2009 do PROCON/pr. somente os titulares das linhas de telefone PODERÃO INSCREVER seus Números DE Telefones NO CADASTRO podendo efetivar pelos seguinte canais: WWW.PROCON.PR.GOV.BR ; 0800 41-1512; PESSOALMENTE NA SEDE DO PROCON ESTADUAL. A fiscalização passa valer após o PRAZO DE 30 DIAS da data do cadastro. É importante informar que NÃO existe um SISTEMA DE TELEFONIA QUE BLOQUEIA as ligações para os números cadastrados. AS EMPRESAS QUE EXERCEM atividade de TELEMARKETING, tem o dever legal de consultar este cadastro e não ligar para os números ali cadastrados. para que o procon possa fiscalizar a lei, é necessário que O CONSUMIDOR denuncie ATRAVÉS DO 0800 41 1512, informando DATA, HORA, NOME DO ATENDENTE E o PRODUTO OFERECIDO. as LIGAÇÕES DE COBRANÇA dentro do horário comercial, ENTIDADES FILANTRÓPICAS E PROPAGANDA POLÍTICA NÃO ABRANGE A LEI DO BLOQUEIO DE TELEMARKETING, E PORTANTO, O PROCON NÃO PODE FISCALIZAR. HAVENDO O INCÔMODO NESTES CASOS, DEVE-SE BUSCAR UM RESPALDO EM ÂMBITO JUDICIAL. ATENCIOSAMENTE PROCON/PARANÁ. - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

4 º - Atendimento - Região: Sul - UF: PR - Procon: DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/PR - Cidade do Consumidor: Curitiba - Meio de Consumo: Outros - Área: Produtos - Assunto: Telemarketing - Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) - Tipo de Atendimento: Simples Consulta - Forma de Atendimento: Telefone - Razão Social: **BANCO PAN S/A** (AR.MERC, ADM DE CONS.BRAZ SEC)- AOP - Nome Fantasia: GRUPO PAN - (EX PANAMERICANO) - (CIP ELETRONICA) - CNPJ: 59285411000113 - FA Nr: 41001001190024325 - Data: 04/04/2019 - Orientacao Atendimento: **A CONSUMIDORA RELATA QUE TEM RECEBIDO LIGAÇÕES DESTE FORNECEDOR SEM NENHUM VINCULO COM A MESMA DIARIAMNETE,** SENDO ASSIM, INFORMAMOS QUE O CADASTRO PARA BLOQUEIO DO RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES DE TELEMARKETING, está previsto na LEI estadual n. 16.135/2009, E REGULAMENTADO PELA PORTARIA 01/2009 do PROCON/pr. somente os titulares das linhas de telefone PODERÃO INSCREVER seus Números DE Telefones NO CADASTRO podendo efetivar pelos seguinte canais: WWW.PROCON.PR.GOV.BR ; 0800 41-1512; PESSOALMENTE NA SEDE DO PROCON ESTADUAL. A fiscalização passa valer após o PRAZO DE 30 DIAS da data do cadastro. É importante informar que NÃO existe um SISTEMA DE TELEFONIA QUE BLOQUEIA as ligações para os números cadastrados. AS EMPRESAS QUE EXERCEM atividade de TELEMARKETING, tem o dever legal de consultar este cadastro e não ligar para os números ali cadastrados. para que o procon possa fiscalizar a lei, é necessário que O CONSUMIDOR denuncie ATRAVÉS DO 0800 41 1512, informando DATA, HORA, NOME DO ATENDENTE E o PRODUTO OFERECIDO. as LIGAÇÕES DE COBRANÇA dentro do horário comercial, ENTIDADES FILANTRÓPICAS E PROPAGANDA POLÍTICA NÃO ABRANGE A LEI DO BLOQUEIO DE TELEMARKETING, E PORTANTO, O PROCON NÃO PODE FISCALIZAR. HAVENDO O

INCÔMODO NESTES CASOS, DEVESE BUSCAR UM RESPALDO EM ÂMBITO JUDICIAL. -
TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

Adite-se, ainda, que discussões relativas à forma de contratação (se por telefone, se por contrato escrito, dentre outras formas, se precedida ou não de abordagem ativa do cliente, bem como se as informações sobre os clientes foram adquiridas dessa ou daquela forma - seja pela própria representada, seja por algum - ou alguns - dos correspondentes bancários que tenha escolhido para intermediar suas operações), deverão ser discutidas durante a instrução processual, não sendo este o momento adequado para apreciação do mérito de tal ponto.

Portanto, nota-se que existem indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, incisos II, III e IV; 39, inciso IV; 43 e 52, todos do Código de Defesa do Consumidor.

III. Conclusão

Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, incisos II, III e IV; 39, inciso IV; 43 e 52 do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração do processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face do **Banco Pan 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.

LOUISE GABRIELLE ESTEVES SOARES DE MELO
Chefe da Divisão de Investigação

FERNANDA VILELA OLIVEIRA
Coordenadora de Sanções Administrativas

De acordo. Ao Senhor 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 18/07/2019, às 10:50, 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 18/07/2019, às 11:23, 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 18/07/2019, às 11:25, 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 **9208172** e o código CRC **7D5593E4**

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] MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 128.

[2] BARBOSA, Ricardo. Justificativa ao Projeto de Lei nº 25/2019, que *proíbe as instituições financeiras, no âmbito do Estado da Paraíba, de ofertar e celebrar contrato de empréstimo financeiro com aposentados e pensionistas por meio de ligação telefônica*. Disponível em: http://sapl.al.pb.leg.br/sapl/sapl_documentos/materia/59451_texto_integral.