



7961311

08012.005103/2015-23

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 37/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo N° 08012.005103/2015-23****Representante: Consumidor****Representado: Caixa Econômica Federal****Assunto: Prática abusiva. Cobrança indevida e/ou abusivas de dívidas.****Ementa: Prática abusiva. Supostas cobranças indevidas e/ou abusivas de dívidas. Cartão de crédito. Sugestão de instauração de processo administrativo.**

Senhora Coordenadora - Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituta

I. Relatório

1. 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), a partir de denúncia de consumidor, em face da Caixa Econômica Federal (Representada), por suposta cobrança indevida e abusiva de dívidas oriunda de dívida em cartão de crédito.
2. Segundo relato do consumidor, houve cobrança indevida e reiterada de valores que não teriam sido gastos por ele no cartão de crédito. Não obstante, tenha o consumidor tentado resolver a situação com a Representada, não obteve êxito, razão pela qual passou a buscar a solução judicial para a questão.
3. Com a finalidade de apurar a dimensão da denúncia, em 19 de novembro de 2015, por meio do Despacho nº 286/2015/CAOTDC/CGCTPA/DPDC/SENACON, a Coordenação de Análise e Orientação Técnica solicitou ao Serviço de Protocolo e Apoio Processual (SEAPRO) pesquisa de antecedentes acerca da recorrência de problemas que envolvessem lançamentos não reconhecidos em cartões de crédito da Representada. Em resposta, na data de 19 de novembro de 2015, por meio do Despacho nº 318/2015/SEAPRO/GAB SENACON/SENACON afirmou que não constava antecedentes do procedimento em tela.
4. Por conseguinte, mediante o Despacho n. 1209/2015/GAB DPDC/DPDC/SENACON, o DPDC foi solicitada à Coordenação- Geral do Sindec (CGSINDEC) a pesquisa de registros sobre o tema em questão. Em resposta, na data de 27 de novembro de 2015, o relatório da CGSINDEC apontou que *“a CALXA apresentou um aumento de 48,3% no total de demandas registradas entre 2014 e 2015, comportamento oposto ao apresentado pelas demais empresas do setor; que, em sua maioria, apresentam redução na quantidade de atendimentos registrados nos Procons no período analisado. Além disso, a empresa apresenta índice de solução nas Cartas de Informações Preliminares (CIPs) de 69,3%, abaixo do índice médio do setor, que soluciona em média 80% dos problemas tratados por este tipo de atendimento”*.
5. Segundo o relatório do Sindec, o assunto mais demandado da Representada foi “cartões de crédito”, com um aumento 145,4% entre 2014 e 2015, pois de janeiro a agosto de 2014 foram registradas 6.131 demandas, enquanto de janeiro a agosto de 2015 foram registradas 15.044. Quanto aos lançamentos não reconhecidos na fatura, o Sindec apurou que existiram 216 casos em 2014, enquanto ocorreram 583 em 2015, com a variação de 169,9% em tal período.
6. Desse modo, em 21 de dezembro de 2015, a fim de oportunizar o contraditório, o DPDC enviou a Notificação n. 132/2015/CPA - SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON à Representada, solicitando esclarecimentos sobre a denúncia. Como não houve resposta, em 10 de fevereiro de 2016, o DPDC enviou a Notificação n. 9/2016/CPA - SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON para reiterar a anterior, acrescentando os seguintes questionamentos:
 - a) Qual é o procedimento adotado pela instituição nos casos em que ocorre a contestação, pelos consumidores, de lançamentos indevidos nas faturas de cartão de crédito? Explique.
 - b) Esclareça se os números telefônicos da Central de Cobrança, do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e da Ouvidoria são os mesmos constantes da carta de cobrança anexa à denúncia.
 - c) Explique como funciona a política de atendimento ao consumidor da instituição, apresentando a quantidade de reclamações existentes no Serviço de Atendimento ao Consumidor e Serviço de Ouvidoria, envolvendo cobrança indevida nas faturas de cartão de crédito dos consumidores e as demandas que foram resolvidas pela instituição nesse sentido, entre os anos de 2014 e 2015.
 - d) Apresente todas as faturas individuais de consumidores existentes com base nas informações abaixo relacionadas, extraídas da

Pesquisa SINDEC, bem como as respectivas cartas de contestação referentes às faturas.

	Nº SINDEC	Nº Cartão	Total das Despesas não Reconhecidas nas Faturas	Data de Vencimento da Fatura	Procon - UF
01	5	Final nº 2146	R\$ 717,52	Não consta	Procon-PE
02	6	Nº 5587*****3016	R\$ 719,64	14/08/2015	Procon-SP
03	9	Nº 5126*****8171	R\$ 647,00	17/09/2015	Procon-SP
04	10	Nº 5126*****9888	R\$ 29,29	14/11/2015	Procon-GO
05	13	Nº 549318*****4528	R\$ 500,00	08/05/2015	Procon-SP
06	14	Nº (Titular) 5157*****1256 Nº (Adicional) 5157*****6554	R\$ 315,87	Não consta	Procon-SP
07	16	Final nº 3761	R\$ 554,40	09/11/2015	Procon-AC
08	17	Nº 549317*****2933	R\$ 176,30	15/06/2015	Procon-SP
09	21	Nº 400970*****8755	R\$ 927,72	09/05/2015	Procon-SP
10	30	Nº 549318*****2178	R\$ 1.480,29	12/11/2014	Procon-SP
11	43	Nº 548827*****4385	R\$ 1.220,00	14/07/2015	Procon-SP
12	56	Nº 400770*****8939	R\$ 69,90	06/07/2015	Procon-GO
13	60	Nº 5126820087322136	R\$ 229,00	12/10/2015	Procon-SP
14	85	Nº 512682*****2625	R\$ 2.274,31	06/07/2015	Procon-SP
15	88	Nº 512682*****7690	R\$ 2.671,89	Não consta	Procon-SP
16	94	Nº 5488*****2519	R\$ 272,35	20/04/2015	Procon-SP
17	100	Nº 548827*****4962	R\$ 3897,98	14/04/2015	Procon-CE
18	110	Nº 400970*****4973	R\$ 60,24	20/08/2015	Procon-SP
19	137	Nº 5488*****0015	R\$ 1.013,37	Fevereiro/2015	Procon-SP
20	143	Final nº 7816	R\$ 288,00	Abril/2015	Procon-MG
21	148	Nº 518767*****3830	R\$ 345,69	14/03/2015	Procon-SP
22	168	Nº 4007*****9153	R\$ 53,00	15/08/2015	Procon-SP

23	233	Nº 400970*****6773	R\$ 1.483,60	14/05/2015	Procon-SP
24	241	Nº 518767*****7773	R\$ 510,11	01/12/2014	Procon-SP
25	409	Final nº 6969	R\$ 652,15	06/12/2014	Procon-SP
26	430	Nº 518767*****0992	R\$ 345,83	Não consta	Procon-SP
27	445	Final nº 5149	R\$ 20,00	09/04/2015	Procon-MG
28	470	Nº 518767*****5086	R\$ 677,28	12/02/2015	Procon-SP
29	489	Nº 518767*****0022	R\$ 361,30	17/12/2014	Procon-SP
30	503	Nº 5493*****7183	R\$ 44,90 (12 parcelas)	09/03/2015	Procon-SP
31	543	Nº 518767*****6710	R\$ 305,00	17/12/2014	Procon-CE
32	553	Nº 400970*****0443	R\$ 285,57	14/02/2015	Procon-SP
33	557	Nº 518767*****2020	R\$ 2.810,52	12/02/2014	Procon-CE
34	561	Nº 401370*****6192	R\$ 700,00	14/04/2013	Procon-CE
35	603	Nº 518767*****9243	R\$ 340,50	Não consta	Procon-SP
36	629	Nº 5187*****7634	R\$ 594,54	06/12/2014	Procon-SP
37	641	Nº 518767*****5453	R\$ 404,16	01/02/2015	Procon-SP
38	663	Nº 5187*****9554	R\$ 911,30	23/11/2014	Procon-SP
39	703	Final nº 4317	R\$ 549,70	14/12/2014	Procon-SC
40	725	Nº 518767*****9181	R\$ 833,03	25/11/2014	Procon-SP

e) Com base ainda nos dados relacionados, explique porque alguns consumidores informam que foram vítimas de saques em dinheiro, inclusive no exterior e em valores maiores ao próprio limite de saque em dinheiro que possuem, e o fato de que mesmo após o estorno das referidas quantias continuaram recebendo cobranças da instituição referentes ao valor acessório dos saques realizados por terceiros. Esclareça de forma clara e específica.

f) Como funciona o procedimento de estorno, pela empresa, das despesas contestadas pelos consumidores? A empresa tem como fazer a comprovação de que os valores contestados pelos consumidores nas faturas do cartão de crédito se referem a despesas efetivamente por eles realizadas? Explique.

g) Como funciona o procedimento de cancelamento do contrato de cartão de crédito após contestação e solicitação dos consumidores? Explique.

h) Qual é o tempo médio de resolução das demandas envolvendo despesas contestadas pelos consumidores nas faturas de cartão de crédito?

7. Em resposta, apresentada em 29 de fevereiro de 2016, a Representada explicou que o consumidor teria vários canais à disposição no caso de contestação de lançamentos indevidos no cartão de crédito. Se houver transação não reconhecida, a Representada explicou que ocorreria o bloqueio do cartão objeto da contestação no momento do atendimento, com a seguinte emissão de nova via do cartão, salvo se o consumidor não desejar a remissão. Alegou que a análise ocorreria em até cinco dias úteis. Conforme solicitado, informou os números telefônicos da Central de Cobrança, do Serviço de Atendimento ao Consumidor e da Ouvidoria. No entanto, não apresentou as faturas individuais dos consumidores existentes na tabela elaborada a partir da pesquisa Sindec, pois sustentou que seria quebra de sigilo

bancário e somente seriam disponibilizadas mediante determinação judicial. Quanto ao questionamento sobre os saques e cobranças não reconhecidas, em valores superiores ao limite do cartão, a Representada informou que, em casos excepcionais, e para determinados consumidores, poderia conceder um limite adicional emergencial. Já nos casos em que, mesmo após o estorno das despesas contestadas, o consumidor continuasse recebendo cobranças referentes a eventuais encargos ou tarifas, isso se daria em razão de erro operacional. Em relação ao procedimento de estorno, a Representada explicou que efetuariam um crédito em confiança na fatura em até cinco dias da data da reclamação. No que concerne ao procedimento de cancelamento do contrato de cartão de crédito após a contestação e solicitação de consumidores, mencionou que se daria com o bloqueio do cartão no atendimento inicial. Por fim, afirmou que o tempo médio de resolução de demandas seria de cinco dias úteis, salvo eventuais casos que envolvam o envio de documentação complementar pelo cliente.

É o relatório.

II. Fundamentação

8. Nos termos do inciso XXXII do artigo 5º e do artigo 170 da Constituição Federal (CF), a proteção do consumidor é direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas. Desse modo, considerando 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.
9. Dessa forma, busca-se assegurar a harmonização dos interesses das partes e o equilíbrio do mercado de consumo por meio da observância dos princípios estabelecidos pelo CDC. Nos termos do *caput* e dos incisos I e III do artigo 4º do CDC, o consumidor é considerado parte vulnerável na relação de consumo, de modo que a atuação do consumidor com boa-fé e transparência contribui para que haja confiança e equilíbrio nas contratações. Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas.
10. Com base em tais princípios e regras, o inciso IV do artigo 6º do CDC estabelece que é direito básico do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas. No caso em análise, verificou-se a existência de inúmeras reclamações de consumidores sobre supostos lançamentos indevidos nas faturas de cartões de crédito. Embora a Representada tenha tido a oportunidade de esclarecer os fatos da tabela da Notificação n. 132/2015/CPA - SENACON/CGCTPA/DPDC/SENACON, com a possibilidade de solicitar a apresentação de documentação em autos sigilosos, afirmou que não poderia prestar as informações solicitadas. Ressalte-se que sequer apresentou o desfecho das reclamações da pesquisa SINDEC.
11. Ademais, nota-se que, conforme entendimento jurisprudencial, há dano moral do consumidor que, após pedir insistentemente para a exclusão de lançamentos indevidos na fatura de cartão de crédito, continua sendo cobrado. Embora no âmbito do DPDC não se discuta a configuração de dano moral, a compreensão de julgados é relevante para demonstrar a dimensão dos problemas enfrentados pelos consumidores e, no caso em apreço, nota-se que não se trata de mero dissabor. De forma complementar, sabe-se que o erro de lançamento na fatura de cartão de crédito está intrinsecamente ligada à atividade desenvolvida pela Representada, o que corrobora com o fato de que não se trata de mero aborrecimento dos consumidores.
12. Desse modo, percebe-se que existem indícios da prática abusiva relacionada aos lançamentos não reconhecidos pelos consumidores nas faturas dos cartões de crédito. Houve a explicação do procedimento adotado nos casos em que isso ocorre erroneamente, contudo não se sabe como a Representada vem resolvendo as reclamações dos consumidores e se, de fato, previne tais erros, tendo em vista a quantidade de reclamações. Conforme dados da pesquisa SINDEC, os consumidores relataram expressiva dificuldade no contato com a Representada e a lentidão do procedimento de correção dos referidos lançamentos.
13. 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, I e III; 6º, IV; 42 do CDC.

III. Conclusão

14. Diante dos indícios de infração aos artigos 4º, I e III; 6º, IV; 42 do CDC do Código de Defesa do Consumidor, sugerimos a instauração de Processo Administrativo no âmbito deste Departamento, em face da empresa Caixa Econômica Federal, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no artigo 44 da Lei n. 9.784, de 29 de Janeiro de 1999, bem como do artigo 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.
15. Por oportuno, sugerimos 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 Divisão de Sanções Administrativas

De acordo. Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

FERNANDA VILELA OLIVEIRA

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa, Chefe da Divisão de Sanções Administrativas**, em 30/01/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 31/01/2019, às 14:13, 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 **7961311** e o código CRC **23832FFB**

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.