



22754602



08012.001132/2020-83



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 3/2023/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.000945/2022-18

INTERESSADO: Secretaria Nacional do Consumidor

1. RELATÓRIO

Trata-se de Procedimento de Monitoramento de Mercado instaurado *ex officio* por esta Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado (CGEMM), com o objetivo de esclarecimentos, relacionado ao consumo por meio de cartões de crédito, com envio de questionário aos agentes bancários que atuam no seguimento financeiro, a fim de levantar informações concernentes a (i) número de cartões de créditos emitidos e cancelados; (ii) número de compras canceladas (à vista ou parceladas) e procedimentos para tanto; (iii) número de compras canceladas em turismo (voos, hotéis, agências de viagens).

Neste sentido, passa-se a apresentar os argumentos que fundamentam a presente Nota Técnica.

Eis o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

A Secretaria Nacional do Consumidor é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública com competências para zelar pela proteção dos direitos dos consumidores. Suas atribuições estão estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, sendo responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo, com objetivo, entre outros, de i) garantir a proteção e exercício dos direitos dos consumidores, ii) promover a harmonização das relações de consumo, bem como iii) incentivar a integração e ação conjunta do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega a participação dos Procons, dos Ministérios Públicos, das Defensorias Públicas e Entidades Cíveis de Defesa dos Consumidores.

Assim, diante de condutas que possam vir a caracterizar infrações às relações de consumo e que possuam repercussão nacional, a Senacon, por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), tem competência para receber denúncias, apurar irregularidades e, se for o caso, mediante instauração de processos administrativos, aplicar sanções, promovendo assim, no âmbito de sua atuação, a proteção e defesa do consumidor.

Considerando a importância do consumo e a alteração do CDC para tutela dos consumidores superendividado, é importante analisar o cenário atual de emissão de cartões, sua dinâmica, e como se dá a prática por partes dos bancos emitentes junto aos consumidores, sem olvidar da especial consideração aos

consumidores de baixa renda. Destarte, objetivou-se a coleta, em âmbito nacional, das principais práticas existentes quanto à emissão de cartões de crédito e suas diversas implicações.

A iniciativa decorreu da preocupação deste Órgão diante de gestão transparente, clara e que atenda o consumidor em seus direitos favorecendo um consumo consciente, saudável e seguro. Neste sentido, o CDC ao expor sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, assim se manifesta:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Ressalte-se que a atuação dos agentes financeiros, na emissão de cartões de crédito impactam, diretamente, no orçamento do consumidor e, nesse sentido, a prevenção do superendividamento é uma questão que recobra olhar detido, mormente a presença de hipervulneráveis nessa relação.

Imiscuindo na economia, esta Senacon pretende compreender e consolidar a dinâmica que envolve cartões de crédito, de modo a estimular e promover as melhores práticas nessa seara, sem, contudo, onerar o mercado, mas estabelecer igualdade de condições nas relações de consumo que salvaguardem os consumidores de práticas abusivas e ilegais.

Notória e lúdima a preocupação desta Senacon, porque embasada em competência legal, cujo desiderato norteia ações e práticas de consumo seguras, apoiadas na boa-fé objetiva, redundando em credibilidade aos agentes financeiros.

O levantamento em análise revela uma pequena amostragem da atuação dos agentes financeiros no que tange às emissões de cartões de crédito, bem como espelha a realidade, ao menos nas principais capitais, do manejo adotado pelas empresas do setor, cuja atuação é direta com o consumidor e que precisa, em alguma medida, se resguardar das práticas abusivas, podendo exigir, desses atores, informações claras e precisas a fim de não se resvalarem no superendividamento.

Assim, vejamos os principais dados relacionados à emissão de cartões, bem como medidas para cancelamento e litígios comerciais, para opinarmos naquilo que julgamos ser o mais importante para um bom prognóstico nessa temática.

Insta informar que foram consultados trinta e cinco bancos/empresas que emitem cartões, sendo que apenas onze empresas não enviaram as respostas. Segue o que esta Senacon obteve de dados:

PERGUNTA: Qual a quantidade de cartões de crédito emitidos nos últimos 12 meses e a quantidade de cartões de crédito cancelados?

BMG SA	Emitiu uma total de 1.190,729 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Foram cancelados 26.976 cartões.
Bradesco S.A	Emitiu uma total de 4.724,107 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Foram cancelados 5.084,722 cartões.

BS2 S.A	Emitiu uma média de 1.214 cartões entre dezembro de 2019 a abril de 2020. Não houve cancelamentos até aquela data.
Cetelem S.A	Emitiu um total de 304.539 cartões entre junho de 2019 a maio de 2020. Cancelou um total de 226.792 cartões no mesmo período.
Daycoval S.A	Emitiu um total de 32.783 cartões entre junho de 2019 a maio de 2020. Cancelou um total de 6.772 cartões no mesmo período.
Banco do Brasil S.A	Emitiu um total de 12.517,024 cartões entre abril de 2019 a maio de 2020. Cancelou um total de 1.154,180 cartões no mesmo período.
Banestes	Emitiu um total de 50.803 cartões entre junho de 2019 a maio de 2020. Cancelou um total de 47.554 cartões no mesmo período.
Banco do Nordeste S.A	Emitiu um total de 5.320 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Cancelou um total de 150 cartões no mesmo período.
Itaú S.A	Emitiu um total de 6.268,131 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Cancelou um total de 2.153,808 cartões no mesmo período.
Banco Pan S.A	Emitiu um total de 658.222 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Cancelou um total de 323.969 cartões no mesmo período.
Safra S.A	Emitiu uma média de 1.034,25 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020, perfazendo um montante de 12.411 cartões. Cancelou uma média de 483,25 cartões, totalizando 5.799 cartões no mesmo período.
Banco Cooperativo do Brasil S.A	Emitiu 444.015 cartões e cancelou 121.867 cartões entre junho de 2019 e maio de 2020.
BV Financeira S.A	Emitiu uma média de 18.507,33 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020, perfazendo um total de 222.088 cartões a pessoas físicas. Cancelou uma média de 21.406,58 cartões, num montante de 256.879 cartões.
C6 S.A	Emitiu 239.428 cartões e cancelou 11.062 cartões entre maio de 2019 e abril de 2020.
CEF S.A	Emitiu 4.253,908 cartões e cancelou 4.575,998 cartões entre maio de 2019 e abril de 2020.

Banco CSF S.A	Emitiu uma média de 197.657 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020, perfazendo um total de 2.371,890 cartões a pessoas físicas (não trabalha com PJ). Cancelou uma média de 248.602,167 cartões, num montante de 2.983,226 cartões.
Citibank S.A	Emite apenas cartões corporativos
Lucree Soluções Inteligentes S.A	Emitiu 865 cartões de crédito entre maio de 2019 e jan de 2020, sendo cancelados 43 cartões no mesmo período.
Porto Seguro Financeira	Emitiu 595.552 cartões de crédito entre maio de 2019 e abril de 2020, sendo cancelados 288.902 cartões no mesmo período.
Realize Crédito Financeiro e Investimentos S.A	Emitiu 962.436 cartões de crédito entre junho de 2019 e maio de 2020, sendo cancelados 288.902 cartões no mesmo período.
Santander S.A	Emitiu uma média de 328.997,25 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020, perfazendo um total de 3.947,967 cartões a pessoas físicas. Cancelou uma média de 329.749,417 cartões, num montante de 3.956,993 cartões.
Sicredi S.A	Emitiu uma média de 33.423 cartões entre maio de 2019 a abril de 2020. Cancelou uma média de 29.354,33 cartões no mesmo período
Cred.System Administradora de Cartões Ltda	Sigilo de dados
Abecs	Não se aplica

PERGUNTA: Como funciona o cancelamento/contestação de compras, à vista e parceladas?

BMG S.A	Central de atendimento e respectivo tratamento da demanda, redundando em cancelamento do plástico, com emissão de nova via e estorno. Quando há controvérsia (recebimento diferente da contratação) faz-se um crédito “em confiança” até a conclusão da apuração.
Bradesco S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feita imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.

BS2 S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feita imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.
Cetelem S.A	Via central de atendimento (são vários, inclusive whatsapp), mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Não informa sobre compras parceladas.
Daycoval S.A	Contestação por parte do titular, por escrito, cujo estorno ou cancelamento dependerão de solicitação do estabelecimento à bandeira.
Banco do Brasil S.A	Via central de atendimento (são vários, inclusive whatsapp), mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno segue o rito das compras à vista.
BANESTES	Através da agência bancária, por meio de formulário. Se o cartão for Visa, o procedimento dá-se por ligação telefônica.
Banco do Nordeste S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feita imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.
Itaú S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Não informa sobre compras parceladas.
Banco Pan S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é parcela por parcela.
Safra S.A	O cliente deve confeccionar uma carta descrevendo as compras contestadas e enviar para o e-mail: contestacao@safra.com.br. Em seguida, o prazo para o lançamento do crédito confiança na fatura do cliente é de até 7 dias úteis. Por derradeiro, o processo de contestação é enviado para as respectivas bandeiras acima destacadas, que deverão analisá-lo, podendo acolhê-lo ou negá-lo, caso seja identificado que a compra foi efetivamente realizada pelo cliente. Nas compras parceladas, há dois procedimentos: contestação por fraude e contestação

	por desacordo comercial (não há, neste último, o crédito de confiança).
Banco Cooperativo do Brasil S.A	Central de atendimento e respectivo tratamento da demanda por meio das plataformas das bandeiras. Havendo fraude, o Bancoob realiza o estorno por meio de um fundo para essa finalidade. Em caso de parcelamentos, estorna o valor até o limite das parcelas debitadas.
BV Financeira S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feito imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.
C6 S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feito imediatamente por meio do processo de antecipação de parcelas.
CEF S.A	O cliente formaliza a contestação, e o valor é creditado (confiança) na fatura. Após apuração, caso não se confirme a pretensão do cliente, o valor é descontado. Se parcelada, há o estorno através da “antecipação de parcelas” de forma integral do débito, ou seja, o reembolso integral.
Banco CSF S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feito imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.
Citibank S.A	Informa que o modo de cancelamento/contestação vai de acordo com cada bandeira.
Lucree Soluções inteligentes. S.A	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo, de acordo com cada bandeira. O cartão não permite parcelamentos.
Porto Seguro Financeira	Via central de atendimento, mediante validação do cliente; especificação da despesa, com o respectivo tratamento e protocolo. Se parceladas, o estorno é feita imediatamente por meio do processo de aceleração de parcelas.
Realize Créd.Fin e Invest. S.A	Não informado.
Santander S.A	Por meio da abertura de contestação, adotando-se regras das Bandeiras (Mastercard, visa e etc), cujo tratamento redundará em reembolso na própria fatura. Se parcelada, há o estorno através da “aceleração de parcelas” de forma integral do débito, ou seja, o reembolso integral.
Sicredi S.ACartões	Por meio da abertura de contestação, adotando-se regras das Bandeiras (Mastercard, visa e etc), cujo tratamento redundará em reembolso na própria fatura. Se parcelada, há o estorno através da “aceleração de parcelas” de forma integral do débito, ou seja, o reembolso integral.
Abecs	Não se aplica.

PERGUNTA: Qual a quantidade de cancelamentos/contestações de compras com cartão de crédito nos últimos doze meses?

BMG S.A	Total de 75.330, com uma média de 6.278 cancelamentos/contestações entre maio de 2019 a maio de 2020.
Bradesco S.A	Total de 4.685,024 cancelamentos/contestações entre maio de 2019 a abril de 2020.
BS2 S.A	Não constam cancelamentos à data da notificação.
Cetelem S.A	Total de 86.908 cancelamentos/contestações entre junho de 2019 a maio de 2020.
Daycoval S.A	Total de 939 cancelamentos/contestações entre junho de 2019 a maio de 2020.
Banco do Brasil S.A	Total de 3.970,381 cancelamentos/contestações entre maio de 2019 a abril de 2020.
BANESTES	Total de 16.836 cancelamentos/contestações entre junho de 2019 a maio de 2020.
Banco do Nordeste S.A	Um total de 3.704 cancelamentos/contestações.
Itaú S.A	Um total de 6.791,145 cancelamentos/contestações.
Banco Pan S.A	Total de 46.917 cancelamentos/contestações entre maio de 2019 a maio de 2020.
Safra S.A	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 19.520 cartões/contestações.
Banco Cooperativo do Brasil S.A	Não enviou essas informações.
BV Financeira S.A	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 150.833 cartões/contestações.
C6 S.A	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 10.203 cartões/contestações.
CEF S.A	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 90.688 cartões/contestações.
Banco CSF S.A	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 214.456 cartões/contestações.
Citibank S.A	Não se aplica
Lucree Soluções inteligentes. S.A	Não constam cancelamentos à data da notificação.
Porto Seguro Financeira	Foram cancelados no período de maio de 2019 a abril de 2020 um total de 19.526 cartões/contestações.
Realize Créd.Fin e Invest. S.A	Total de 536.385 cancelamentos/contestações entre junho de 2019 a maio de 2020.
Santander S.A	A quantidade de contestações e cancelamentos totalizam um montante de 194.244.
Sicredi S.A	A quantidade de contestações e cancelamentos totalizam um montante de 167.745.
Cred.System Adm Cartões Ltda	Respostas confidenciais.
Abecs - Associação Cartões	Não se aplica.

PERGUNTA: Quantidade de cancelamentos/contestações de compras com empresas do setor aéreo e hospedagens nos últimos doze meses?

BMG S.A	Um total de 75.330 cancelamentos/contestações, com uma média de 6.278.
Bradesco S.A	Um total de 358.258 cancelamentos/contestações.
BS2 S.A	Não constam cancelamentos até à data da notificação.
Cetelem S.A	Um total de 72 cancelamentos/contestações.
Daycoval S.A	Um total de 4 cancelamentos/contestações.
Banco do Brasil S.A	Um total de 85.324 cancelamentos/contestações.
BANESTES	Um total de 1.697 cancelamentos/contestações.
Banco do Nordeste S.A	Um total de 161 cancelamentos/contestações.
Itaú S.A	Um total de 189.875 cancelamentos/contestações.
Banco Pan S.A	Um total de 251 cancelamentos/contestações.
Safra S.A	No setor houve um montante de 2.982 cancelamentos e/ou contestações que envolvem aéreo, agência, turismo e cultura, no período de maio de 2019 a abril de 2020.
Banco Cooperativo do Brasil S.A	No setor houve um montante de 1.355 cancelamentos e/ou contestações que envolvem aéreo, agência, turismo e cultura, no período de maio de 2019 a abril de 2020.
BV Financeira S.A	O total em passagens aéreas e hospedagens perfazem o montante de 6.071 cancelamentos/contestações.
C6 S.A	O total em passagens aéreas e hospedagens perfazem o montante de 860 cancelamentos/contestações.
CEF S.A	O total em passagens aéreas e hospedagens perfazem o montante de 3.490 cancelamentos/contestações.
Banco CSF S.A	No setor houve um montante de 1.141 cancelamentos e 6.132 contestações que envolvem aéreo, agência, turismo e cultura, no período de maio de 2019 a abril de 2020.
Citibank S.A	Não se aplica.
Lucree Soluções inteligentes. S.A	Não constam cancelamentos à data da notificação.
Porto Seguro Financeira	Um total de 438 cancelamentos/contestações.
Realize Créd.Fin e Invest. S.A	Não informado.
Santander S.A	O total em passagens aéreas e hospedagens perfazem o montante de 36.974 cancelamentos/contestações.
Sicredi S.A	O total em passagens aéreas e hospedagens perfazem o montante de 4865 cancelamentos/contestações.
Cred.System Adm Cartões Ltda	Respostas confidenciais.
Abecs	Não se aplica.

PERGUNTA: Quantidade de clientes que acionam o crédito rotativo nos últimos doze meses?

BMG S.A	Entre março de 2019 e março de 2020, 93,8% dos clientes utilizaram-se do crédito rotativo.
Bradesco S.A	Um total de 2.950,537 clientes acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 a abril de 2020.
BS2 S.A	Perfazem um total de 42 clientes que acionaram o crédito rotativo entre fevereiro a abril de 2020.
Cetelem S.A	Um total de 2.288,163 clientes acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 a abril de 2020.
Daycoval S.A	Um total de 24.449 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020.
Banco do Brasil S.A	Um total de 20.289,660 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020.
BANESTES	Um total de 753.709 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020.
Banco do Nordeste S.A	Um total de 55.472 clientes acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 a abril de 2020.
Itaú S.A	Um total de 14.275,967 clientes acionaram o crédito rotativo entre abril de 2019 a março de 2020.
Banco Pan S.A	Um total de 300.796 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020
Safra S.A	Perfazem um total de 14.177 clientes que acionaram o crédito rotativo entre fevereiro a abril de 2020.
Banco Cooperativo do Brasil S.A	Um total de 1.355 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 e maio de 2020.
BV Financeira S.A	Perfazem um total de 1.107,347 clientes que acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 a abril de 2020.
C6 S.A	Um total de 53.911 clientes acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 e abril de 2020.
CEF S.A	Um total de 3.879,646 clientes acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 e abril de 2020.
Banco CSF S.A	Perfazem um total de 5.107,878 clientes que acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 e abril de 2020
Citibank	Não se aplica.
Lucree Soluções inteligentes. S.A	Não se aplica.
Porto Seguro Financeira	Um total de 313.266 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020
Realize Créd.Fin e Invest. S.A	Um total de 3.993,478 clientes acionaram o crédito rotativo entre junho de 2019 a maio de 2020
Santander S.A	Perfazem um total de 211.441 clientes que acionaram o crédito rotativo entre maio de 2019 a abril de 2020.
Sicredi S.A	Há um total de 389.370 clientes que acionam o crédito rotativo

Abecs	Não se aplica.
-------	----------------

Verifica-se, assim, a importância de se compreender quais as implicações da inadimplência para o consumidor que, de boa-fé, possa vir a ser induzido, ante uma propaganda enganosa, sobre as "facilidades e vantagens" em adiar o pagamento daquela fatura, sem que lhe seja garantido uma ampla divulgação dos riscos inerentes a essa postura de compras, é dizer: consumo não seguro.

Nesse sentido, é de causar espanto a quantidade de consumidores que se "aventuram" no crédito rotativo e quão maléfico é essa aventura para o orçamento individual e/ou familiar.

A título de exemplo, temos que determinado banco constatou, na apuração de doze meses, que 93,8% dos seus clientes que utilizavam o cartão do banco lançaram mão do crédito rotativo. É dizer: quase a totalidade de consumidores tiveram que utilizar o crédito rotativo para quitar suas dívidas.

Tal constatação reflete a importância do tema superendividamento, cuja tutela é prevista no CDC:

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação;

Ademais, impende esclarecer que os emissores de cartões seguem as regras das bandeiras e as normas, adesão às regulamentações vigentes, e diretrizes de autorregulação da ABECs sobre a questão (Normativo 10 que trata da contestação de despesas em casos de desavenças comerciais e Diretiva que dispõe sobre a necessidade de adequação das contestações de despesas referentes à compra de (i) passagens aéreas e (ii) reservas e eventos dos setores de turismo e cultura, de acordo com a Medida Provisória n. 925 de 18.03.2020 e a Medida Provisória n. 948 de 08 de abril de 2020, ou seja, cada bandeira de cartão possui regras e prazos específicos para as situações de contestação de despesas.

A par dessas informações, exsurge premente necessidade de se publicizar como funciona a dinâmica do cartão de crédito, mormente quando de seu não pagamento, bem como o risco quanto ao uso irrestrito do crédito rotativo.

Se o superendividamento é um substrato de relevância para esta Secretaria, imperioso que os agentes do setor financeiro promovam educação sobre o uso do cartão, de maneira pedagógica, a fim de não se valerem de lucros em detrimento dos incautos, pois que a publicidade sobre facilidades no manejo do cartão, como por exemplo, o pagamento do valor mínimo do cartão, não traduz a realidade do que seja tal utilização, reclamando um movimento por parte dos agentes financeiros nesse sentido.

Por fim, em que pese o calibre desta averiguação, algumas empresas não responderam ao questionário (11/35 notificadas) o que demanda a respectiva providência por parte da área competente, qual seja, Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas ("CGCTSA"), para investigação e eventual aplicação de penalidade.

3. CONCLUSÃO

A Secretaria Nacional do Consumidor é órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública com competências para zelar pela proteção dos direitos do consumidor, e perquirir as melhores práticas é

um apelo razoável, mormente as competências atribuídas por lei a esta Secretaria. Assim, pelo exposto, conclui-se que há indícios de práticas que atentam contra o Código de Defesa do Consumidor quanto ao direito à informação, e que uma parte das empresas notificadas não se manifestaram quanto aos questionamentos feitos por esta Secretaria, de sorte que sugerimos o envio à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas ("CGCTSA"), para investigação e eventual aplicação de penalidade. (O TEXTO DA NOTA, EM ESPECIAL, A FUNDAMENTAÇÃO, LEVA A UMA CONCLUSÃO DISTINTA DA QUE FOI EXPOSTA, VEJO UM TEXTO QUE MENCIONA QUE OS FORNECEDORES TOMAM AS MEDIDAS ETC ... MAS A CONCLUSÃO DIFERE DO QUE VEM SENDO ALINHADO).

Referência: Processo nº 08012.001132/2020-83

SEI nº 22754602