



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DE BENEFÍCIOS DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Processo nº 35014.158033/2021-14
Ref.: Ofício SEI nº 6110/2021/DIRBEN/INSS (Nota Técnica nº 50/2021/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS)

BANCO C6 CONSIGNADO S.A. (C6 CONSIG ou Banco), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 61.348.538/0001-86, com sede na Avenida Nove de Julho nº 3148/3186, CEP 01406-000, Jardim Paulista, São Paulo/SP, vem, com fundamento no art. 59 da Lei nº 9.784, de 1999 e no art. 52-A, inciso VIII, da Instrução Normativa INSS nº 28, de 2008, apresentar recurso administrativo contra a Nota Técnica nº 50/2021/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS, aprovada pela Diretoria de Benefícios por meio do Ofício SEI nº 610/2021/DIRBEN/INSS, nos autos do processo administrativo indicado à epígrafe, pelos fundamentos que passa a expor.

I. DECISÃO OBJETO DO PRESENTE RECURSO

1. O Banco C6 Consignado S.A. recebeu no dia 8.9.2021 o Ofício SEI nº 610/2021/DIRBEN/INSS, o qual notificou o Banco acerca da decisão de “aplicação da penalidade de suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC em



benefícios de aposentados e pensionistas do Regime Geral de Previdência Social por 45 (quarenta e cinco) dias corridos”.

2. Contra essa decisão, o C6 CONSIG apresentou pedido de reconsideração em que, diante da iminência de dano grave e de difícil reparação, requereu efeito suspensivo. Referido pedido foi deferido pela Diretoria de Benefícios no despacho exarado em 9.9.2021 (SEI nº 4856199).

3. Antes de discorrer sobre as razões do recurso, é importante registrar que o Banco C6 S.A. (“C6 BANK”), instituição líder do conglomerado do qual o C6 CONSIG faz parte, foi criado com o objetivo de melhorar a vida do consumidor de serviços financeiros, democratizando o acesso a produtos financeiros, como meios de pagamento, contas correntes, investimentos etc., em ambiente inteiramente digital sustentado por tecnologia de ponta e sempre pautou a sua atuação pela transparência e ética, buscando o melhor atendimento aos seus clientes, o equilíbrio nas relações do mercado consumidor e a harmonização das relações jurídicas firmadas no âmbito do Código de Defesa do Consumidor. Com sede em São Paulo, o grupo tem mais de 1.600 colaboradores e mais de 10 milhões de clientes. A presença e a atuação do C6 CONSIG no mercado de crédito consignado, além de oferecer aos clientes que o escolhem as comodidades e vantagens típicas da oferta de valor que ele faz ao seu público, também importa em relevante fator de “disciplina de mercado” para a atuação dos demais fornecedores de crédito na economia. A supressão de um concorrente relevante, com certeza, contribui para elevação de preços, redução do nível de serviço, ou ambos.

4. Como será demonstrado, todos os contratos de crédito consignado firmados pelo Banco com seus clientes estão em total conformidade com as regras aplicáveis às instituições financeiras, tendo como principais vetores normativos a Lei nº 10.820, de 2003, alterada pela Lei nº 13.172, de 2015, e, acima de tudo, a Instrução Normativa INSS nº 28, de 2008 e



alterações, razão pela qual, nem mesmo em tese, pode ser vislumbrada a ocorrência das condutas descritas na Nota Técnica nº 50/2021.

5. Será demonstrado, ainda, que as reclamações que supostamente serviram de suporte para a Nota Técnica (em sua maioria obtidas sem dar conhecimento ao ora recorrente, em afronta aos princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório) carecem de fundamentação fática e legal e, por fim – mas não menos importante – que eventuais reclamações levadas a efeito são mínimas a se considerar o espectro de operações realizadas pelo Banco nos últimos meses.

6. Por esses motivos e com a devida vênia, a decisão impugnada não se fundamenta em uma correta análise do caso específico e da legislação, revelando-se ser desarrazoada e desproporcional. É o que se passa a demonstrar.

II. PRELIMINARES

A. NULIDADE POR FALTA DE INTIMAÇÃO E VISTA DOS AUTOS

7. A decisão objeto do presente recurso, proferida “no bojo do Processo SEI/INSS nº 35014.158033/2021-14”, teve por fundamento a “Nota Técnica nº 50 /DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS (SEI nº 4814469)”.

8. Esta Nota Técnica, por sua vez, diz que foi proferida com base nessas denúncias, constantes dos processos NUP 00409.904080/2020-33, 35014.333152/2020-73, 35014.340929/2020-56, 35014.344412/2020-36, 35014.312222/2020-50, 35014.333865/2020-37, 35014.287813/2020-81, 35014.352264/2020-23, 35014.357692/2020-42, 35014.299036/2020-18, 35014.295830/2020-92,



35014.330255/2020-81, 35014.004087/2021-52, 35014.145162/2021-34,
35014.152679/2021-80 e 35014.163632/2021-41.

9. Sucede que o C6 CONSIG não havia sido intimado e jamais tomou conhecimento dos atos processuais retratados nos processos administrativos 35014.333152/2020-73, 35014.340929/2020-56, 35014.312222/2020-50, 35014.333865/2020-37, 35014.287813/2020-81, 35014.352264/2020-23, 35014.357692/2020-42, 35014.299036/2020-18, 35014.004087/2021-52, 35014.145162/2021-34, 35014.152679/2021-80 e 35014.163632/2021-41, sendo que só foi oportunizado acesso ao ora recorrente aos processos mencionados no §4 da Nota Técnica nº 50/2021 em 15.9.2021, poucos dias antes de findo o prazo para interposição deste recurso.

10. A certeza dessa falta de intimação é facilmente obtida mediante a consulta aos autos eletrônicos dos referidos processos, bem como pela verificação da data em que o C6 CONSIG requereu e obteve vista dos autos no SEI.

11. A falta de intimação do C6 CONSIG quanto aos atos e fatos constantes desses processos viola o inciso II do art. 3º e o art. 28 da Lei nº 9.784, de 29.01.1999, que garante ao administrado ter ciência da tramitação de todos os processos administrativos em que tenha a condição de interessado ou que possam servir de base para que a Administração aplique qualquer medida contrária aos seus interesses.

12. E nem se imagine que o Ofício SEI Nº 610/2021/DIRBEN/INSS pudesse servir de comunicação do conteúdo dos processos administrativos 35014.333152/2020-73, 35014.340929/2020-56, 35014.312222/2020-50, 35014.333865/2020-37, 35014.287813/2020-81, 35014.352264/2020-23, 35014.357692/2020-42, 35014.299036/2020-18, 35014.004087/2021-52, 35014.145162/2021-34,



35014.152679/2021-80 e 35014.163632/2021-41, já que ele não cumpriu qualquer dos requisitos do art. 26 da Lei nº 9.784, de 29.01.1999 e do inciso II do art. 52-A da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS.

13. Pior, a decisão objeto do presente recurso expressamente invoca notícias veiculadas na internet e na imprensa sensacionalista, cuja produção e veiculação nem sequer se deu ao cuidado de ouvir prévia ou posteriormente a instituição financeira para que pudesse apresentar esclarecimentos, e que não deram ensejo à abertura de qualquer procedimento administrativo.

14. Violado direito básico do C6 CONSIG nesses processos, todos os seus atos devem ser considerados nulos, sem que deles se possa extrair qualquer fundamento válido para fundamentar qualquer decisão, neste ou em qualquer outro processo

B. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DO DEVIDO PROCESSO LEGAL, DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO

15. O art. 52-A da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS materializa a garantia constitucional do devido processo legal, estabelecendo que as penalidades previstas naquela norma somente “serão aplicadas mediante observância do devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa”.

16. Os incisos desse artigo, ao disciplinar o devido processo legal, estabelecem que, após a abertura do procedimento, o passo seguinte é a notificação da instituição financeira “mediante ofício em que conste expressamente a descrição da conduta alegadamente irregular, bem como a previsão de possibilidade de apresentação de defesa escrita” (inciso II).

17. Como já destacado acima, a Nota Técnica em questão invocou como fundamento fatos que não constam de qualquer procedimento administrativo e outros que constam de processos para os quais o C6 CONSIG não foi notificado. Em relação a esses, como já destacado,



há vício grave que impede que eles sejam tidos como aptos a justificar qualquer decisão administrativa.

18. O presente processo administrativo, ao usar como fundamento de sua decisão outros procedimentos administrativos sobre os quais o Banco não fora notificado atentou contra aquilo que de mais essencial existe no direito do acusado em um processo sancionador. A efetividade da participação das partes, ínsita à ampla defesa e ao contraditório, requer a possibilidade de reação.

19. Só por esse motivo a decisão ora recorrida merece ser anulada.

20. É verdade, porém, que a Nota Técnica também invoca como razão de decidir fatos que estariam sendo apurados nos processos nº 00409.904080/2020-33, 35014.344412/2020-36, 35014.295830/2020-92, 35014.330255/2020-81, para os quais o banco foi notificado. Em relação a esses procedimentos, entretanto, também houve violação ao direito do C6 CONSIG ao devido processo legal, na medida em que lhe foi aplicada uma sanção sem prévia apreciação das provas por ele apresentadas.

21. Com efeito, o inciso IV do art. 52-A da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS estabelece que se a instituição financeira apresentar defesa “ela deverá ser motivadamente apreciada”, sendo que, se houver necessidade, a administração, “antes de proferir seu relatório”, deve determinar “diligências adicionais para elucidação dos fatos” (inciso V).

22. A Nota Técnica nº 50/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS (SEI nº 4814469), entretanto, apresentou seu relatório sem examinar fundamentadamente a defesa apresentada pelo administrado, tendo proposto a aplicação de uma suspensão “até a conclusão da análise da DIRBEN sobre a manifestação apresentada pela instituição financeira de cada situação que



deu causa à sanção”, o que implica em inequívoco reconhecimento de que não houve a conclusão da análise da defesa apresentada pela instituição financeira.

23. As garantias constitucionais exigem que o exercício do poder sancionador do Estado seja baseado em provas de cuja produção as partes no processo tenham tido a oportunidade de participar, pelo menos naquilo que lhe dizem respeito.

24. Para que essas garantias constitucionais sejam cumpridas de fato, a parte contra a qual se pretende utilizar a prova deve ter conhecimento efetivo e contemporâneo à sua produção. Garantir o contraditório significa garantir à parte uma participação efetiva (e não meramente ilusória) na coleta das provas.

25. Exercer o contraditório é conhecer e participar, participar agindo; é a garantia de que o réu ou investigado não apenas terá suas razões lidas ou ouvidas, mas também que poderá questionar aqueles que o acusam. Isso não foi assegurado ao ora recorrente.

26. Como relatado, o C6 CONSIG não teve a oportunidade de apresentar defesa e produzir provas na maioria dos mencionados processos administrativos pela Nota Técnica.

27. Da simples leitura da decisão observa-se que o principal argumento utilizado é o de que teria havido um crescimento no número de reclamações relacionadas ao C6 CONSIG e, como forma de sustentar o seu argumento, a Nota Técnica menciona a quantidade de reclamações obtidas em dois canais: Consumidor.gov e site Reclame Aqui.

28. Ora, não poderia esse INSS considerar apenas o número de reclamações, sem nem saber se correspondem ao objeto desse procedimento administrativo, deixando de observar a inexistência de elementos concretos a respeito do objeto do processo de que se cuida, além de não considerar que eventuais reclamações podem ter sido julgadas improcedentes com



base em elementos fáticos de cada caso. Reclamações podem ser inverídicas, e podem se dar por múltiplos motivos em uma base de dez milhões de clientes.

29. A menção a essas bases de dados sem qualquer elemento direcionado ao objeto original desse processo, além de prejudicar a defesa do Banco, afronta o seu direito à ampla defesa e ao contraditório, garantias constitucionais previstas no art. 5º, inciso LV, da Constituição, no art. 2º da Lei nº 9.784/1999, e no art. 52-A da IN/INSS nº 28/2008.

30. Por mais esse motivo, merece ser anulada a decisão ora recorrida, com o devido arquivamento dos presentes autos.

III. AUSÊNCIA DE PRÁTICA ABUSIVA

A. ESCLARECIMENTO SOBRE A QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

31. A Nota Técnica não está correta ao afirmar que teria havido “crescimento absurdo” de casos de contratos de consignação sem o prévio conhecimento e consentimento dos segurados da Previdência Social.

32. Esse “crescimento absurdo” de casos considerados pela Diretoria de Benefícios para aplicação da medida correspondem a 232 reclamações, algumas sobre as quais o Banco tinha sido intimado a apresentar documentação e outras não, como anteriormente relatado.

33. Além dessas reclamações, a Nota Técnica menciona o número de reclamações efetuadas no Consumidor.Gov e no site Reclame Aqui (sem nem sequer analisar o motivo e a procedência).



34. Sobre esse número de reclamações (além de o recorrente não ter sido intimado a apresentar manifestação), é importante destacar que não há qualquer documento juntado a comprovar a suposta ilegalidade. Não foram juntados o teor das referidas reclamações, nem a identificação dos reclamantes, com seus dados pessoais, subsídios essenciais para que o Banco consiga compreender adequadamente a situação apontada e, a partir da análise dos correspondentes elementos, apresentar sua defesa e esclarecimentos a esse INSS sobre o que realmente aconteceu nesses casos.

35. Não é razoável a Administração considerar apenas números sem analisar o seu teor e a eventual procedência da reclamação. Também não se pode considerar como reclamações distintas, sendo que certamente existem reclamações idênticas feitas em canais diversos.

36. Feito esse esclarecimento, passa-se a explicar sobre os poucos contratos que o C6 CONSIG foi intimado a apresentar.

37. Conforme já apresentado na resposta ao Ofício SEI nº 437/2021/DIRBEN/PRES-INSS, enviada em 11.6.2021 e juntada a esses autos, dos 122 contratos que o Banco foi intimado a apresentar (frise-se, sem nem sequer saber se havia reclamação formal de cliente e eventual teor), 105 foram integrados, aprovados e tiveram o crédito liberado ao cliente, sendo que (atualizados até esta data) 70 (setenta) permanecem ativos, e 35 (trinta e cinco) já foram liquidados.

38. Os 17 contratos restantes foram formalizados fisicamente, tendo o Banco tendo recebido a imagem dos contratos e dos documentos de identificação do proponente. Desses,

- a. 15 operações foram reprovadas pela mesa de crédito por inconsistência/pendência de informações. São eles: 010014191947; 010015751357; 010001549547; 010012256609; 010015996840; 010017656128; 010001817310; 010016968838; 010018569961; e



010016323381; 010013119505; 010001467100; 010011388124;
010011835076; e 010013677473; e

- b. 2 contratos foram excluídos durante o processo de formalização pelo próprio correspondente, em razão de desistência ou arrependimento do cliente. São eles: 010014177582 e 010011599937.

39. Esses 17 contratos mencionados acima tiveram suas averbações baixadas na mesma época da inclusão e em nenhum deles houve liberação do crédito ao cliente ou desconto de parcelas.

40. Ao contrário do quanto mencionado na Nota Técnica, esses 17 contratos (que não correspondem a 17% do total de contratos apresentados nesse processo) não representam falta de segurança por parte do C6 CONSIG. Pelo contrário. Nesses contratos, após análise rigorosa do Banco, foram identificadas eventuais falhas na formalização da contratação, algumas das quais, inclusive, foram geradas pelo próprio consumidor.

41. Em resposta ao Ofício SEI nº 33/2021/DIRBEN-INSS, enviada a esse INSS em 20.1.2021, nos autos do Processo nº 00409.904080/2020-33 (que, frise-se, não constitui os presentes autos e não poderia ter sido usado como comprovação de indício de prática irregular), dos 80 contratos solicitados pelo referido ofício, 48 foram cancelados antes de serem efetivados, e 32 foram averbados e pagos, conforme imagens dos contratos e dos documentos de identificação dos segurados juntadas ao anexo 2 da respectiva resposta.

42. É importante ressaltar que neste procedimento específico (Processo nº 00409.904080/2020-33), ainda em trâmite, o C6 CONSIG não foi intimado a apresentar sua defesa, nos termos do art. 52-A da IN/INSS nº 28/2008.



43. O exame preliminar dos 137 casos que foram efetivados (considerados os contratos solicitados pelos Ofícios SEI nºs 33 e 437/2021), demonstrará que o ora recorrente agiu sempre em conformidade com o direito positivo vigente.

44. A documentação já enviada a esse INSS demonstra que os créditos foram concedidos mediante a prévia assinatura das Cédulas de Crédito Bancário pelo próprio punho dos mutuários, como exemplificam os casos dos consumidores cujos documentos são apresentados anexos.

45. A título de exemplo, cita-se a cliente Maria Auxiliadora da Silva Lopes, que formalizou regularmente contrato de empréstimo consignado em 25.9.2020, conforme se verifica dos documentos anexos, e de laudo elaborado pela consultoria BRT Intelligence, que atesta a regularidade da assinatura do consumidor:

BELO HORIZONTE, 22 DE FEVEREIRO, 2021

DADOS DO CORBAN			
CÓDIGO DO CORRESPONDENTE		000002	
CNPJ	08.935.668/0001-32	RAZAO SOCIAL	BEVILAUQA-CRED INF CADASTRAIS LTDA

DADOS DO CLIENTE			
NOME	MARIA AUXILIADORA DA SILVA LOP	CPF	68888635815

DADOS DA OPERAÇÃO			
CONVÊNIO	INSS	OPERAÇÃO/ADE	801082775
DATA DA OPERAÇÃO	25/09/2020	VALOR DO EMPRÉSTIMO	1.212,89
QUANTIDADE DE PARCELAS	84	VALOR DA PARCELA	28,15
FORMA LIBERAÇÃO CRÉDITO		Documento de Ordem de Crédito	ANÁLISE EM PREVENÇÃO NÃO

DADOS DA CONSTATAÇÃO			
CANAL DE ORIGEM DA RECLAMAÇÃO		Procon	DATA DA RECLAMAÇÃO
DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO		Cliente não reconhece empréstimo.	



isso, Você se compromete a fornecer toda e qualquer informação e/ou documentos necessários (incluindo autorizações), os qu
exclusivamente para esse fim.

Local e Data: PANORAMA / 05/10/2020

Assinatura do Emitente / Rogado:

Assine
Aqui

Nome: *Marys Cavalcante da Silva Lopes*
CPF: *688.886.368-15*

Por Você ser analfabeto, portador de necessidades especiais ou estar impedido de assinar, os testemunhos

ASSINATURA DA OPERAÇÃO

durar as condições do empréstimo e/ou adiar esta CCB e (B) represento a parte
e qualquer informação e/ou documentos necessários (incluindo autorizações), os

20

Assine
Aqui

Nome: *Marys Cavalcante da Silva Lopes*
CPF: *688.886.368-15*

Por Você ser analfabeto, portador de necessidades especiais ou estar impedido de assinar, os testemunhos

CONCLUSÃO DA CONTESTAÇÃO

PARECER	Improcedente	TIPO DE FRAUDE	Não Fraude
ANALISE DO PARECER	PARECER: NÃO FRAUDE - Reclamação Improcedente. Não identificamos irregularidades na contratação da operação 801082775. Documento de identificação: não foram encontrados indícios de fraude no documento da operação. Assinaturas do contrato: apresentam semelhanças com as assinaturas da reclamação. Parecer poderá ser revisto mediante envio de novas evidências.		
AÇÃO APLICADA AO CONTRATO	Manter o contrato ativo		
AÇÃO APLICADA AO CORBAN	NÃO SE APLICA		

46. Apesar de ter plena convicção na regularidade das contratações, quando o recorrente tomou ciência da insatisfação dos clientes com os empréstimos, por meio de reclamações em



seus canais próprios ou via Consumidor.Gov, o C6 CONSIG forneceu-lhes meios para que a operação fosse prontamente cancelada, desde que o valor efetivamente emprestado fosse devolvido.

47. Mas não é só. Entre os casos efetivamente mencionados na Nota Técnica, existem alguns – como exemplificam as Reclamações dos consumidores Ivens Otávio Machado Carús (Processo nº 35014.333152/2020-73), Sônia Terezinha Pereira Schipp (Processo nº 35014.340929/2020-56), Adriana Ferreira Israel (Processo nº 35014.312222/2020-50), Luiz Angelo Vieira Dourado (Processo nº 35014.333865/2020-37), Ivania Pavesi Garcia (Processo nº 35014.287813/2020-81), Severino Pereira (Processo nº 35014.352264/2020-23), Ledi de Oliveira Lara Dutra (Processo nº 35014.357692/2020-42), dentre outros¹, em que não foi oportunizada apresentação de manifestação do Banco, uma vez que o C6 CONSIG não foi intimado nos referidos processos.

48. A visão consolidada dos casos mencionados pelo INSS na Nota Técnica, portanto, mostra que as reclamações que poderiam representar falhas do Banco na prestação de serviços representam percentuais substancialmente diminutos (0,012%, caso fossem consideradas todas reclamações como improcedentes, o que não se pode assumir), considerando que desde o início da sua operação até agosto/2021, o C6 CONSIG efetuou a formalização de 1.960.525 contratos de empréstimos consignados no âmbito desse INSS, o que justifica a estranheza causada quando da aplicação da suspensão das operações nos presentes autos.

49. Diante dessa realidade de inexistência de elementos fáticos que comprovem conduta em desacordo com a IN INSS nº 28/2008, com o Código de Defesa do Consumidor ou com o

¹ Processos em que não houve intimação do Banco: 35014.333152/2020-73, 35014.340929/2020-56, 35014.312222/2020-50, 35014.333865/2020-37, 35014.287813/2020-81, 35014.352264/2020-23, 35014.357692/2020-42, 35014.299036/2020-18, 35014.004087/2021-52, 35014.145162/2021-34, 35014.152679/2021-80 e 35014.163632/2021-41



Acordo de Cooperação Técnica e de inexistência de política interna com o intuito de lesar consumidores não poderia essa Diretoria de Benefícios ter aplicado a sanção combatida.

B. NÃO EXISTE OBRIGATORIEDADE DE RUBRICA NOS CONTRATOS

50. O capítulo da Nota Técnica que diz fazer “análise das defesas” afirma que o Banco apresentou os contratos pedidos pela Administração, mas critica esses instrumentos pela “ausência de rubricas dos clientes em todas as folhas que compõem os contratos”.

51. Ora, não há qualquer regra legal ou administrativa que imponha a quem quer que seja a rubrica das partes “em todas as folhas” dos contratos. Se não há norma cogente impondo tal exigência, não se pode, só por isso, impor dúvida e, muito menos, considerar inválidos os contratos pela “ausência de rubricas dos clientes em todas as folhas”.

C. NÃO HÁ DIVERGÊNCIA DE ASSINATURAS

52. Nos processos em que houve a intimação do Banco para apresentar alguma informação, a Administração solicitou ao todo cópia de 202 contratos. Ao examinar essas cópias, a Nota Técnica disse perceber “indícios de divergências entre as assinaturas” constantes de 5 contratos “em comparação com a assinatura do documento de identidade civil”.²

53. Sem prejuízo dos esclarecimentos prestados a seguir, o fato é que se haviam “indícios”, o inciso V do art. 52-A da IN 28/2008 impunha à Administração o dever de, no mínimo, pedir esclarecimentos à instituição financeira.

² Contrato n.º 010001749095 (SEI nº 4331165), Contrato n.º 010013896934 (SEI nº 4334938), Contrato n.º 010014169192 (SEI nº 4334993), Contrato n.º 010015751357 (SEI nº 4335624),e Contrato n.º 010016129901 (SEI nº 4335855)



54. A verdade da análise dos contratos e dos documentos juntados não se verifica indícios de divergência de assinatura. Tanto é assim que há laudo produzido pela empresa BRT (documentos anexos) que atestam para a inexistência de indícios de fraude, ante as semelhanças das assinaturas analisadas. Além disso, não se pode negar que a caligrafia das pessoas muda com o tempo, principalmente considerando documentos de identificação emitidos há mais de 10 anos.

55. A seguir, no exame daqueles mesmos 202 contratos, a Nota Técnica aponta UM caso em que a cópia do documento de identidade fornecido pelo banco não estaria legível (Contrato nº 010011174647). Aqui, a crítica feita é uma completa inversão de valores. Põe-se sob suspeita a validade de um contrato porque outro documento - que não o próprio contrato - estaria ilegível. Além disso, se um documento entre centenas está ilegível, o inciso V do art. 52-A da IN nº 28/2008 impunha à Administração o dever de, no mínimo, pedir uma nova cópia ou esclarecimentos à instituição financeira.

56. A verdade deste contrato é que a cópia que foi juntada está com tamanho diminuído, mas da análise da cópia colorida anexada à presente peça, observa-se semelhança nas assinaturas, conforme atestam os documentos anexos.

57. Dessa forma, não existe qualquer divergência nas assinaturas colhidas.

D. INTEGRIDADE DA INFORMAÇÃO

58. A Nota Técnica menciona que haveria comprometimento da integridade da informação em dois contratos e problemas relacionados à propaganda considerada indevida realizada por meio de mensagem SMS.



59. Sobre os dois contratos mencionados (010015833887A e 010017189537A), os documentos anexos atestam a regularidade da contratação. Tratam-se de contratações efetivadas por meio digital, procedimento seguro, criado para impossibilitar fraudes, conforme será amplamente demonstrado abaixo.

60. Para os dois contratos, ao longo da conversa no aplicativo whatsapp, percebe-se que o C6 CONSIG apresentou todas as informações necessárias para a formalização e colheu a documentação, foto no modo *liveness* e assinatura do cliente por meio de link criptografado. Há, inclusive, informações detalhadas sobre o equipamento utilizado e a geolocalização dos clientes, que correspondem às coordenadas do domicílio dos clientes. Além disso, os laudos emitidos pela empresa BRT atestam a inexistência de indícios de fraude também nesses dois contratos.

61. Com relação à menção de que foi juntado a contrato, relatório tirado do site <https://asnobrasil.com/dashboard>, informa o C6 CONSIG que desconhece esse site, as informações lá prestadas e a sua natureza e que esse relatório foi juntado à documentação relativa ao contrato nº 010016424537 pelo correspondente bancário que efetivou a operação.

62. COM EFEITO, ESSE RELATÓRIO NAO FOI EXTRAÍDO DE QUALQUER BASE OU SISTEMA DO C6 CONSIG, E TANTO ISSO É VERDADE QUE ALI HAVIA INFORMAÇÕES DE OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

63. Por LEALDADE, quando intimado por esse INSS a juntar a documentação relativa ao referido contrato, o Banco apresentou aos autos a documentação recebida pelo correspondente.



64. ALÉM DISSO, o C6 CONSIG determinou o bloqueio do agente que realizou a referida operação, com o seu efetivo descadastramento. Diante desse fato, o C6 CONSIG se coloca à disposição dessa autarquia para enviar toda e qualquer informação adicional que o Banco possua em suas bases.

65. Com relação ao print de uma mensagem de SMS juntado à Nota Técnica, o C6 CONSIG informa que não enviou a oferta apontada como recebida pela Sra. Márcia Eliza de Souza nos autos do Processo nº 35014.279925/2021-40.

66. Ao contrário do quanto apontado na decisão (frizando que o Banco até o momento não teve acesso ao Processo nº 35014.279925/2021-40), referida tela evidencia que a empresa de telefonia TIM enviou a mensagem, via remetente 135, não tendo sido gerada pelo C6 CONSIG. Além disso, o C6 CONSIG informa que tomou as providências cabíveis com relação à TIM, nos termos do contrato com ela firmado e que a TIM não utiliza o SMS 135 desde 1º.9.2021 para ofertas de produtos do Grupo C6. E, por fim, o produto bancário divulgado pela TIM não tinha qualquer relação com a condição de beneficiária do INSS ou crédito consignado – tratava-se de propaganda visando a abertura de conta corrente com cartão de crédito normal.

67. Dessa forma, e como será adiante argumentado diante dos procedimentos internos do C6 CONSIG, não há qualquer violação à integridade da informação prestada.

IV. LEGALIDADE E MELHORIAS DE SEGURANÇA NA CONDUTA DO C6 CONSIG

68. Para melhor compreensão da controvérsia acerca do produto em discussão, é importante fazer algumas considerações, principalmente a demonstrar que os padrões de conduta do Banco estão em absoluta conformidade com o ordenamento jurídico.



69. Nesse sentido, é importante destacar que o empréstimo consignado representa modalidade de crédito de importante relevo na economia nacional, especialmente porque se revela uma modalidade de baixo custo para o tomador do crédito.

70. Esse baixo custo somente é possível em virtude da garantia consistente na possibilidade de ser destinada parcela do benefício do tomador do empréstimo diretamente ao pagamento das suas prestações, o que reduz o risco de inadimplemento, na forma do que autoriza o art. 1º da Lei nº 1.046, de 1950.

71. Dadas essas particularidades, o crédito consignado teve de ser amplamente regulamentado, tendo como principais vetores normativos a Lei nº 10.820, de 2003, alterada pela Lei nº 13.172, de 2015, e a Instrução Normativa INSS nº 28, de 2008.

72. Considerando o objeto de que trata o processo administrativo que constitui os presentes autos, com relação aos beneficiários do INSS, cabe esclarecer, conforme o que estabelece a Lei nº 13.172, de 2015, que “os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS a proceder aos descontos referidos no art. 1º e autorizar, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos”, quando previstos em contrato, nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas por esse INSS.

73. Como se sabe, esse INSS regulamentou essa espécie de crédito por meio da Instrução Normativa nº 28/2008/INSS/PRES (com as suas diversas atualizações, tendo a última ocorrido por meio da Instrução Normativa nº 100/2018/INSS/PRES, de 28.12.2018).



74. Com efeito, cumpre ao C6 CONSIG esclarecer que os contratos de crédito consignado firmados com os seus clientes são feitos de acordo com normas de ordem pública, em total conformidade com as regras aplicáveis às instituições financeiras.

75. Além disso, os contratos são suficientemente claros e precisos ao identificar a modalidade de crédito que se está contratando, os encargos sobre ela incidentes e os mecanismos de pagamento e cobrança dos débitos correspondentes, conforme se verifica dos seus modelos gerais de contrato, em que constam de forma correta, clara, precisa e ostensiva os termos e condições de cada operação de crédito que está sendo realizada, tudo devidamente esclarecido ao consumidor na formalização da operação.

76. Repita-se. O C6 CONSIG não realiza contratação de empréstimo consignado por telefone. A despeito de a oferta do produto poder se dar por meio de ligação telefônica, a sua contratação, junto aos correspondentes bancários, que ampliam a capilaridade de oferta do empréstimo consignado do C6 CONSIG, ocorre de forma presencial e pessoal, ou digital e remota.

77. Como relatado, os correspondentes bancários autorizados são orientados a seguir a política interna do C6 CONSIG estabelecida no estrito cumprimento da Resolução CMN nº 3.954, de 2011 e Instrução Normativa nº 28/INSS e a prestar todas as informações necessárias no ato de aquisição do produto (todas as condições relevantes da operação e a apresentação de todos os documentos para a sua correta identificação).

78. Após o contato do correspondente, caso o cliente tenha livremente manifestado interesse e não prefira o meio digital de contratação, deve ele comparecer pessoalmente para que seja requerida a sua assinatura na Cédula de Crédito Bancário devidamente preenchida.

79. Nas condições da cédula de crédito bancário, o cliente é expressamente comunicado de que está autorizando o C6 CONSIG a promover junto ao Órgão Pagador a averbação de



margem consignável para pagamento do empréstimo e que contratou empréstimo consignado de forma consciente evitando eventual endividamento, e deixando claro que está ciente e de acordo com o percentual de comprometimento para consignação dos valores contratados.

80. Com o objetivo de reforçar a segurança e prevenir fraudes, desde abril de 2021, o C6 CONSIG passou a adotar a biometria facial (prova de vida) e a geolocalização do consumidor no ato da contratação, para 100% da sua operação de empréstimo consignado. Vale ressaltar que esse próprio INSS recentemente passou a utilizar tecnologia idêntica para prova de vida para pagamento dos benefícios previdenciários³. Com isso, o C6 CONSIG se distanciou de diversos participantes do mercado que ainda operam em meio físico, tornando-se um banco que adota os mais altos padrões de segurança.

81. Existe também a contratação digital. Nesse procedimento, se o cliente manifestar interesse e anuência com as condições oferecidas pelo correspondente bancário, é enviado um link por SMS para o celular do cliente, momento em que se iniciará o procedimento de contratação da operação com a formalização digital.

82. Ao clicar no link, o cliente é direcionado para a interação automática do aplicativo Whatsapp, local no qual fará a formalização e assinatura do contrato remotamente. Na tela da interação, com vistas a garantir que o contato está sendo feito diretamente com o assistente C6 CONSIG, consta a confirmação de que se trata de uma conversa com uma conta comercial e a possibilidade de verificar a referida categoria.

83. O cliente inicia uma conversa virtual com o C6 CONSIG digitando no Whatsapp um “Oi” para início do atendimento digital. Com isso, inicia-se a interação automática com operador

³ <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/prova-de-vida/inss-amplia-e-simplifica-prova-de-vida-digital>



bancário, momento no qual o cliente recebe os Termos de Uso da Plataforma e Política de Privacidade. Após a leitura e confirmação de concordância com os referidos termos, o cliente informa o seu número de CPF (momento em que o C6 CONSIG verifica a existência de outros números de celular atrelados ao CPF indicado) para localização da proposta.

84. Localizada a proposta feita pelo correspondente, o cliente deverá anexar fotos de seus documentos (frente e verso). Verificada a documentação, são enviadas as informações da contratação do empréstimo consignado (com os arquivos Cédula de Crédito Bancário e Condições Gerais) e uma mensagem com o resumo da operação para que o cliente leia e aprove as condições pactuadas.

85. Após a leitura dos referidos documentos, o beneficiário deverá assinar digitalmente o contrato, por meio de uma foto capturada no momento da contratação (denominada selfie e uma outra para prova de vida).

86. Sobre a validade da manifestação de vontade por meio de biometria facial como forma de manifestação de vontade do seu emitente aos seus termos e condições, é importante tecer algumas considerações.

87. Primeiro de tudo, lembre-se do disposto no art. 107 do Código Civil, segundo o qual “a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial”. O sentido da norma é claro na direção de que a validade da declaração, pressupondo a capacidade civil do agente, é dependente da certeza de que a vontade foi manifestada pelo agente, e não da forma utilizada nessa manifestação. Num mundo em que o avanço tecnológico vulgarizou o uso de sons e imagens (sem falar de outros dispositivos como biometria, certificados, chips de identificação etc.), a assinatura manuscrita tende a ter presença cada vez menor nos negócios jurídicos.



88. A realidade contemporânea, cada vez mais digital, impeliu recentemente o Banco Central a criar a Circular nº 4.036, de 15 de julho de 2020, que dispõe sobre o exercício de atividade de escrituração de Cédula de Crédito Bancário e Crédito Rural por instituições financeiras. O art. 5º, por sua vez, dispõe que “as instituições financeiras responsáveis pelos sistemas eletrônicos de escrituração de que trata o art. 3º devem adotar procedimentos que assegurem a integridade, a autenticidade e a validade dos títulos escriturados”.

89. A menção ao art. 5º é de salutar importância para o presente caso porquanto o seu parágrafo único dispõe sobre quais tipos de assinatura eletrônica são admitidas para efeito de reconhecimento da validade da Cédula de Crédito Bancário, dentre as quais estão a “certificação digital, assim como de outros métodos seguros de identificação, como senha eletrônica, código de autenticação emitido por dispositivo pessoal e intransferível e identificação biométrica, desde que previamente aceitos por credor e devedor” (grifo nosso).

90. Assim, após ultrapassadas todas as etapas acima descritas e colhida a assinatura do consumidor por meio de biometria facial, o sistema de contratação gera uma *hash* de segurança, que é um código único presente em cada um dos contratos digitais de empréstimo consignado do C6 CONSIG.

91. Efetivado esse passo, o cliente recebe uma mensagem no sentido de que a documentação será analisada e que, estando em conformidade, a operação será efetivada da forma contratada. O C6 CONSIG presta também outras informações acerca da CCB e dos canais de atendimentos ao cliente e, por fim, envia novamente as condições de contratação e o dossiê probatório do procedimento digital. Todo esse procedimento foi criado para reduzir qualquer possibilidade de fraude.



92. Com relação a aposentados e pensionistas do INSS, em agosto de 2021, cerca de 74% dos contratos de empréstimo foram formalizados de forma integralmente digital, enquanto cerca de 26% foram formalizados de forma física acrescida da captura de biometria facial como prova de vida.

93. Os efeitos da adoção dessas tecnologias no processo de contratação já se fazem sentir de maneira relevante nas operações do C6 CONSIG.

94. O quadro abaixo compara a quantidade absoluta de reclamações registradas no “Consumidor.gov” em cada mês (“safra reclamação”) com a quantidade de contratos de empréstimo consignados gerados pelo Banco em cada mês (“safra produção”).

Contact Rate		Safra Produção								Safra Reclamação	Período
		Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Aug 2021	Sep 2021		
		0.48%									Feb 2021
		0.44%	0.71%								Mar 2021
		0.22%	0.49%	0.25%							Apr 2021
		0.12%	0.26%	0.14%	0.14%						May 2021
		0.07%	0.14%	0.07%	0.07%	0.13%					Jun 2021
		0.08%	0.11%	0.06%	0.06%	0.09%	0.16%				Jul 2021
		0.07%	0.09%	0.05%	0.05%	0.08%	0.12%	0.16%			Aug 2021
		0.03%	0.05%	0.03%	0.02%	0.03%	0.05%	0.07%	0.05%		Sep 2021
Grand t...		1.49%	1.85%	0.6%	0.34%	0.33%	0.33%	0.23%	0.05%		Grand total

95. Já no quadro seguinte, a comparação é feita com os registros de reclamações feitos no “Reclame aqui”:



Contact Rate										
Safra Produção										
Safra Reclamação	Período	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	May 2021	Jun 2021	Jul 2021	Aug 2021	Sep 2021	Grand total
	Feb 2021	0.16%								0.16%
	Mar 2021	0.12%	0.23%							0.35%
	Apr 2021	0.03%	0.09%	0.07%						0.19%
	May 2021	0.02%	0.04%	0.03%	0.03%					0.11%
	Jun 2021	0.01%	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%				0.06%
	Jul 2021	0.01%	0.01%	0.01%	0.02%	0.02%	0.05%			0.11%
	Aug 2021	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%	0.1%		0.16%
	Sep 2021	+0%	+0%	+0%	+0%	0.01%	0.01%	0.02%	0.04%	0.09%
	Grand t...	0.36%	0.39%	0.13%	0.07%	0.06%	0.07%	0.12%	0.04%	

96. Ambos os quadros deixam evidente que, independentemente da procedência ou natureza das reclamações registradas nesses dois veículos, despencou para algo muito próximo de ZERO o percentual de registros feitos pelos contratos após abril de 2021 (data do início das novas metodologias de contratação do C6 CONSIG). Eles são a demonstração mais palpável dos esforços desenvolvidos pelo Banco para adotar a melhor e mais segura forma de contratação com seus clientes.

97. Além disso, destaque-se que o C6 CONSIG, além de ser signatário e cumprir a Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), adota medidas efetivas contra os correspondentes bancários que, comprovadamente, pratiquem condutas em desconformidade com as regras comerciais e políticas do Banco, ou que possuam alto índice de reclamações pelos consumidores, além de buscar aprimorar as medidas preventivas para evitar práticas abusivas pelos correspondentes bancários.



98. Todos esses procedimentos são formas de o C6 CONSIG demonstrar que segue buscando melhorar as suas práticas para buscar sempre o melhor atendimento aos seus clientes, em estrita consonância com as normais legais.

99. Por todos esses motivos se afasta qualquer alegação de que os investimentos realizados pelo Banco não foram implementados na sua totalidade ou que não estariam gerando resultados práticos e positivos.

100. Não é demais lembrar que o C6 CONSIG, sempre como praxe de sua postura de respeito ao consumidor, acompanha todos os principais movimentos do mercado em que atua, e nesse passo, adota as diretrizes da Autorregulação supracitada e participa ativamente das comissões e reuniões da FEBRABAN e da ABBC que tratam do crédito consignado. Trata-se, por assim dizer, de um grande “roadmap” de melhores práticas para esse mercado tão importante e desafiador.

101. A taxa de êxito de ações ajuizadas no âmbito do Poder Judiciário, inclusive, reflete o procedimento correto e adequado do C6 CONSIG. Isso porque, das ações ajuizadas até o momento, em que houve sentença transitada em julgado, o Banco recorrente obteve êxito em 92,52% delas (sentenças de extinção do feito e de improcedência).⁴

102. Ora, do acervo fático probatório dos autos, não se pode deduzir, ao contrário do que quer fazer crer a Diretoria de Benefícios desse INSS, que teria havido quantidade significativa de casos relacionados à prática objeto do processo administrativo que constitui os presentes autos, e muito menos que teria ocorrido persistência da instituição financeira em manter sua pretensão de legalidade da prática.

⁴ Números atualizados até 16.09.2021.

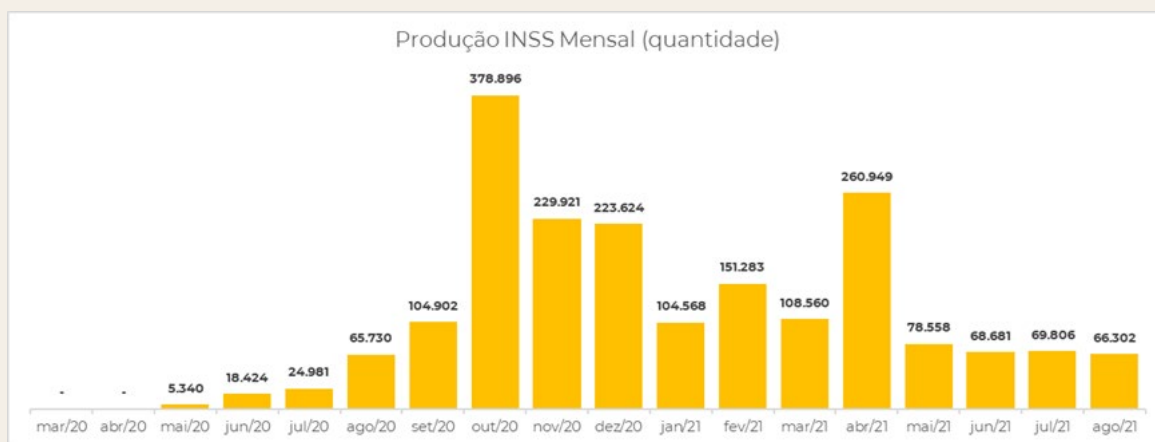


103. Como visto, não há nos autos elementos a se comprovar qualquer prática reiterada do C6 CONSIG em contratação irregular de empréstimos consignados, motivo pelo qual se afasta a alegação de violação aos arts. 34, 39, incisos III, parágrafo único, e 52, incisos I a V, do Código de Defesa do Consumidor e o alegado descumprimento do Acordo de Cooperação Técnica nº 41/2020 firmado entre as partes, pelo que merece ser reformada a r. decisão recorrida para que seja afastada a medida imposta.

V. DESPROPORCIONALIDADE DA MEDIDA APLICADA: LIMITES AO PODER SANCIONADOR

104. Eventos isolados demonstram, na verdade, a evidente inexistência de prática comercial reiterada lesiva ao conteúdo normativo. E aqui é importante destacar que o número de reclamações aumentou nos últimos meses porque o volume de operações cresceu substancialmente.

105. Primeiro ressalta-se que a primeira operação de empréstimo consignado efetuada pelo C6 CONSIG ocorreu em março/2020, sendo que a primeira operação em benefícios do INSS ocorreu em maio/2020, tendo sua produção sido ampliada exponencialmente ao longo de 2020, conforme curvas abaixo:



106. Em agosto/2020 o C6 CONSIG efetuou a contratação de 65.730 empréstimos consignados perante o INSS (totalizando 114.475 contratos ativos), tendo quintuplicado a quantidade de contratos em outubro/2020, sendo que em agosto/2021 o C6 CONSIG tinha um total de 1.960.525 contratos ativos no âmbito do INSS. Com o que se verifica um crescimento na carteira de 1613% no período.

107. Nesse contexto, o número de reclamações deve ser visto em perspectiva, e não de forma absoluta, sob pena de uma análise distorcida dos fatos.



108. Forçoso reconhecer, desse modo, que a decisão dessa Diretoria de Benefícios que determinou a referida suspensão no caso concreto, em que não existem elementos fáticos a comprovar a existência de conduta lesiva, traduz irregular exercício de poder administrativo.

109. Diante do exposto e considerando que o número de reclamações relacionadas ao objeto do presente processo foi inferior a 0,012% do volume de operações com empréstimos consignados do C6 CONSIG, não há que se falar em qualquer afronta à IN INSS nº 28/2008, ao Código de Defesa do Consumidor e ao Acordo de Cooperação Técnica, motivo pelo qual, com a devida vênia, merece ser reformada a decisão recorrida.

110. Se não bastasse a falta de motivo (fundamento jurídico) para a imposição da suspensão das suas atividades, a decisão dessa Diretoria de Benefícios aqui impugnada padece de ilegalidade porque se mostra desproporcional e irrazoável na medida que impõe.

111. Com efeito, na aplicação do poder sancionador a administração deve sempre buscar adequar a sanção a ser imposta ao suposto ilícito cometido, para que não seja demasiado severa ou demasiado branda.

112. Sobre o tema, confirmam-se as palavras de Celso Antônio Bandeira de Melo:

As sanções devem guardar uma relação de proporcionalidade com a gravidade da infração.

Ainda que a aferição desta medida inúmeras vezes possa apresentar dificuldade em ser caracterizada, em inúmeras outras é perfeitamente clara; ou seja: há casos em que se pode ter dúvida se tal ou qual gravame está devidamente correlacionado com a seriedade da infração – ainda que se possa notar que a dúvida nunca se proporá em uma escala muito ampla, mas em um campo de variação relativamente pequeno -, de par com outros casos em que não haverá dúvida alguma de que a sanção é proporcional ou é desproporcional. É impossível no direito fugir-se a situações desta compostura, e outro recurso não há para enfrentar dificuldades desta ordem senão recorrendo ao princípio da razoabilidade, mesmo sabendo-se que também ele comporta alguma



fluidez em sua verificação concreta. De todo modo, é certo que, flagrada a desproporcionalidade, a sanção é inválida. ⁵ (grifou-se).

113. Nessa mesma linha, a sanção “deve conter grau mínimo de certeza e previsibilidade acerca da conduta reprovada, o que exige do intérprete uma movimentação racional pautada por critérios de razoabilidade e proporcionalidade na definição do conteúdo proibitivo da norma jurídica”⁶.

114. Não é demais lembrar que, no processo administrativo, esses princípios devem ser observados pela Administração Pública, também em razão do que expressamente dispõe o art. 2º, caput, da Lei nº 9.784, de 1999: a Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

115. Hely Lopes Meirelles⁷ entende que o princípio da razoabilidade “pode ser chamado de princípio da proibição de excesso, que, em última análise, objetiva aferir a compatibilidade entre os meios e os fins, de modo a evitar restrições desnecessárias ou abusivas por parte da Administração Pública, com lesão aos direitos fundamentais”. Ainda de acordo com o doutrinador, o núcleo da noção do princípio da proporcionalidade se extrai do art. 2º, parágrafo único, inciso VI, da Lei nº 9.784/1999, ao vedar “imposições e obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público”.

116. No bojo da decisão proferida pela Diretoria de Benefícios observa-se que esses princípios não foram observados. Isso porque não se vê qualquer elaboração objetiva na decisão que explique a sanção imposta. Afora o número de reclamações elencadas e considerações genéricas de decisões judiciais e notícias em mídia, não há qualquer elemento

⁵ BANDEIRA DE MELO, Celso Antonio. Curso de Direito Administrativo. São Paulo, Malheiros, p. 752-753.

⁶ OSÓRIO, Fábio Medina. *Direito Administrativo Sancionador*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 241

⁷ Meirelles, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. Ed. Malheiros, 28ª Ed., 2003, p. 90/91.



que possibilite ao administrado conhecer o que foi levado em consideração para aplicação da referida sanção.

117. Nota-se que, conforme anteriormente bem demonstrado, não há prática comercial do Banco recorrente identificada como conduta em desacordo com o CDC e com as normas do INSS, o que se comprova pelo limitadíssimo rol de reclamações que a Diretoria de Benefícios pôde levantar.

118. Não há que se falar que apenas 232 reclamações (sem qualquer análise acerca da validade e regularidade) em um volume de 1.960.525 contratos de empréstimos consignados no âmbito do INSS pudessem ser consideradas como prática inserida no “modelo de negócios” do Banco. Aliado a esse fato, o C6 CONSIG comprovou as suas boas práticas e os seus esforços em manter o estrito cumprimento das normas consumeristas e das normas que regulamentam o produto em discussão.

119. Não há nos autos nada que comprove a intenção de a instituição financeira obter vantagem indevida. Muito pelo contrário: ao prontamente atender consumidores que pediam o cancelamento de empréstimos que haviam sido corretamente contratados, o C6 CONSIG incorreu, por liberalidade, em perdas financeiras em benefício de tais consumidores. Não pode haver evidência mais nítida da boa-fé e da ausência de vontade de se beneficiar ilegalmente por parte da instituição financeira.

120. Desse modo, não pode ser considerada razoável pela ótica jurídico-administrativa a imposição da sanção de suspensão de contratação de empréstimos consignados, considerando apenas o universo de 232 reclamações, sem ser feita a análise individual de cada caso (num total de 1.960.525 contratos firmados), episódios erroneamente caracterizados como conduta vista como ilegítima a partir de entendimento, no mínimo, controverso. Ao fazer isso, estar-se-



ia excluindo do mercado, potencialmente de forma definitiva, um participante que se propõe justamente a aumentar a concorrência no setor bancário melhorando e barateando os serviços financeiros.

121. Principalmente se considerado que foram agrupadas nesse processo administrativo diversos procedimentos dos quais o Banco só obteve acesso em 15.9.2021 (poucos dias antes de finalizado o prazo para interposição deste recurso) e nos quais não foram apresentadas defesas nem produzidas provas suficientes a caracterizar conduta irregular por parte do Banco, uma vez que, como destacado, na maioria deles o Banco não foi sequer intimado.

122. Essas circunstâncias, *per se*, já se mostram suficientes para excluir a sanção imposta pela Diretoria de Benefícios.

123. Se havia a existência de qualquer indício de eventual infração ao CDC, à IN/INSS nº 28/2008 e ao ACT firmado, como apontado na decisão recorrida, cabia à Diretoria de Benefícios, antes de aplicação de severa sanção, intimar o Banco, em cada procedimento, para apresentarem informações detalhadas dos seus procedimentos internos de contratação de empréstimos consignados, apresentar documentos sobre as reclamações relacionadas e, principalmente, conceder acesso aos referidos autos.

124. Também não poderia considerar a quantidade de reclamações obtidas no Consumidor.gov e no site Reclame Aqui sem que houvesse qualquer intimação ao Banco para apresentar manifestação. Aqui é importante ressaltar mais uma vez que as telas do Consumidor.gov e do Reclame Aqui juntadas na decisão apontam apenas o quantitativo de reclamações, sem qualquer comprovação acerca de relação com o objeto do procedimento administrativo de que se cuida, o que comprova, por mais esse motivo, afronta ao contraditório e ampla defesa, conforme destacado na preliminar acima.



125. Nesse cenário, são pertinentes as considerações doutrinárias de Gilmar Mendes sobre a necessidade de haver adequação entre a penalidade prevista e a conduta que se pretende prevenir, pois “um juízo definitivo sobre a proporcionalidade ou razoabilidade da medida há de resultar da rigorosa ponderação entre o significado da intervenção para o atingido e os objetivos perseguidos pelo legislador”.⁸

126. A sanção imposta, portanto, deve ser afastada porque não se justifica a partir dos critérios eleitos pela própria Diretoria de Benefícios desse INSS. Aplica-se, pois, a teoria dos motivos determinantes.

127. Não foi levado em consideração, também, que o Banco recorrente adotou todas as providências no sentido de aprimorar os seus controles internos, bem como mantêm canais de atendimento e resolução de conflitos por meio dos seus sites ou por telefones específicos destinados a esse fim, conforme anteriormente informado.

128. Ainda que assim não fosse e que houvesse comprovação de alguma prática fora dos parâmetros normativos (o que se admite apenas para argumentar), ainda assim não poderia essa Diretoria de Benefício ter aplicado a sanção de suspensão prevista no art. 52, inciso III, da IN/INSS nº 28/2008⁹.

129. Isso porque, conforme se verifica da leitura do referido dispositivo, a suspensão de efetivação de novas contratações por 45 dias só poderia ser aplicada nos seguintes casos:

⁸ MENDES, Gilmar. Direito fundamentais e controle de constitucionalidade. 2. ed. São Paulo: Celso Bastos Editor, p. 44.

⁹ Art. 52. Constatadas irregularidades nas operações de consignação/retenção/RMC realizadas pelas instituições financeiras ou por correspondentes bancários a seu serviço, na veiculação, na ausência de respostas ou na prestação de informações falsas ou incorretas aos beneficiários, sem prejuízo das operações regulares, o INSS aplicará as seguintes penalidades: III - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC por 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da comunicação, quando for confirmada a existência de ocorrência que contrarie o disposto no § 4º do art. 1º, inciso II do art. 3º e inciso I do art. 15, independentemente dos procedimentos estabelecidos no art. 46;



Art. 1º O desconto no valor da aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e

Art. 15. Os titulares dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão constituir RMC para utilização de cartão de crédito, de acordo com os seguintes critérios, observado no que couber o disposto no art. 58 desta Instrução Normativa:

I - a constituição de RMC somente poderá ocorrer após a solicitação formal firmada pelo titular do benefício, por escrito ou por meio eletrônico, sendo vedada à instituição financeira: emitir cartão de crédito adicional ou derivado; e cobrar taxa de manutenção ou anuidade;

130. De tudo quanto exposto, verifica-se que não há nos autos qualquer reclamação (e muito menos comprovação) sobre inobservância do prazo exigido pelo art. 1º, §4º, da IN/INSS nº 28/2008, que todas as averbações foram realizadas após contratação nos termos em que definido na norma e também não há qualquer discussão acerca de reserva de margem consignável referente a cartão de crédito consignado.

131. Dessa forma, espera o C6 CONSIG que a decisão administrativa ora recorrida seja anulada por falta de razoabilidade e proporcionalidade, afastando-se a sanção imposta.



VI. CONCLUSÃO

132. Por todos os motivos expostos, requer e espera o C6 CONSIG seja o recurso administrativo provido para anular a decisão prolatada, afastando-se a medida aplicada.

133. Caso não haja reconsideração da decisão pela Diretoria de Benefícios (o que não se espera), requer-se desde já seja atribuído efeito suspensivo ao recurso hierárquico, nos termos do art. 52, inciso IX, §1º, da IN nº 28/2008, diante do justo receio de prejuízo de difícil e incerta reparação, conforme bem apurado pela Diretoria de Benefícios no despacho exarado em 9.9.2021 (SEI nº 4856199).

134. Diante do exíguo prazo para levantamento das informações, considerando que o C6 CONSIG obteve acesso aos processos mencionados da Nota Técnica nº 50/2021 em 15.9.2021, três dias úteis antes de findo o prazo para apresentação deste recurso, requer-se seja determinada a regular continuidade desses processos e a abertura de oportunidade para o recorrente neles deduzir razões e produzir provas, de forma a que se garanta a ampla defesa e o contraditório.

135. Reserva-se o direito de prestar outras informações e de juntar documentos.

136. Em razão dos documentos que envolvem sigilo bancário ora anexados, requer-se, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, seja conferido tratamento sigiloso ao referido processo com acesso permitido apenas aos servidores desse INSS e ao Banco recorrido.

Brasília, 20 de setembro de 2021

Marcos Cavalcante de Oliveira
OAB/DF nº 56.261-A

Lívia B. F. Fortes Alvarenga
OAB/DF nº 24.108

São Paulo/SP
Rua Vergueiro, 2016
12º andar - Cep 04102-000
+55 11 4871 0121

Brasília/DF
SHS Quadra 6 - Conjunto A
Bloco E - Complexo Brasil 21
Salas 302 a 308 - Cep 70316-000
+55 61 3202 8802

Rio de Janeiro/RJ
Rua da Quitanda, 52
9º andar - Cep 20011-030
+55 21 2532 1051



STURZENEGGER E CAVALCANTE
ADVOGADOS ASSOCIADOS

Marina Pereira Antunes de Freitas
OAB/DF nº 37.075

São Paulo/SP
Rua Vergueiro, 2016
12º andar - Cep 04102-000

+55 11 4871 0121

Brasília/DF
SHS Quadra 6 - Conjunto A
Bloco E - Complexo Brasil 21
Salas 302 a 308 - Cep 70316-000

+55 61 3202 8802

Rio de Janeiro/RJ
Rua da Quitanda, 52
9º andar - Cep 20011-030

+55 21 2532 1051