



14846498



08012.002463/2020-31



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Assessoria da SENACON

DESPACHO Nº 43/2021/ASSESSORIA-SENACON/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Destino: **GM, CAOTDC, CONJUR, CSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Processo Administrativo Decorrente de Averiguação Preliminar**

Interessado(a): **Banco C6 Consignado S.A. (C6 Consig) e Banco C6 S.A. (C6 Bank)**

1. As empresas **Banco C6 Consignado S.A. (C6 Consig) e Banco C6 S.A. (C6 Bank)** apresentaram manifestação expressando seu interesse na assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (14338706) em 01 de abril deste ano. Após a data, a empresa em questão apresentou a minuta de TAC (14835257) a ser celebrado com a União, por intermédio desta Senacon.

2. Inicialmente, mostra-se necessário determinar sobre a viabilidade da proposta, considerando-se os termos da nova Portaria nº 34, expedida em 28 de Janeiro de 2021, que dispõe sobre as regras para a celebração de TAC no âmbito desta Secretaria. Nesse sentido, nota-se que esta Senacon não encontrou um Termo de Ajustamento de Conduta realizado por ambas as partes nos últimos tempos, razão essa que reitera a necessidade de adequação a nova Portaria.

3. Repisa-se que a Senacon entende haver interesse público, nos termos do inciso IV, do art. 6º, da r. Portaria, ao menos em análise inicial, na celebração do instrumento, considerando a relevância do tema, os esforços colaborativos feito pela Representada no decorrer do processo administrativo e a proposta de medidas que visam a garantir a proteção do consumidor no âmbito do TAC.

4. Adiante, a empresa se dispõe a promover esforços no sentido de entregar ao consumidor: (i) informação adequada sobre os seus produtos e serviços, (ii) educar e divulgar sobre o consumo adequado de seus produtos e serviços, (iii) proteger os consumidores contra métodos comerciais coercitivos e (iv) prevenir e reparar eventuais danos efetivamente sofridos pelo consumidor causados pela empresa.

5. Para tanto, a empresa organizou obrigações "adicionais", elencadas no tópico II.I Atendimento, nº 4., no intuito de melhorar o atendimento ao consumidor, o que inclui, dentre outros compromissos: reforçar e manter atualizados os procedimentos operacionais, para que não ocorra empréstimo consignado sem a concordância do consumidor, inscrever-se na plataforma consumidor.gov.br, respeitando o prazo regimental de resposta e, por fim, disponibilizar informações de boas práticas para a comercialização de empréstimo consignado.

6. Apesar da existência de algumas medidas de cunho genérico, tais como incisos dos tópicos 4., bem como não haver valor específico acerca da contribuição pecuniária da empresa, tais questões serão devidamente tratadas juntamente com a Comissão de Negociação de TAC, conforme art. 10 da Portaria nº 34/2021.

7. Além disso, a empresa se dispõe a desenvolver 10 vídeos de até 4 (quatro) minutos, em que será decidida a forma, local e tempo de disponibilização por esta Senacon, de acordo com a viabilidade e disponibilidade também da empresa. Por fim, e não menos importante, a C6 Bank está disposta a indicar empregados que estejam a frente do cargo de gestão e que atuam no crédito, a participarem do curso Capacitação oferecido pela ENDC, com duração de 20 horas semanais.

8. Tendo em vista as medidas adotadas pela empresa e o teor das cláusulas gerais disponibilizadas em minuta técnica, vislumbra-se efetivo esforço da empresa na negociação de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

9. Portanto, determina-se a viabilidade da negociação de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre a União, por meio desta Senacon, e as empresas Banco C6 Consignado S.A. (C6 Consig) e Banco C6 S.A. (C6 Bank), sobrestando o processo administrativo em questão até a assinatura do instrumento ou a desistência oficial por qualquer das partes.

10. Encaminhe-se o processo aos membros da Comissão de Negociação, responsáveis pela negociação do instrumento em questão.

11. Da mesma forma, notifique-se o Gabinete do Ministro da Justiça e Segurança Pública sobre o teor do presente despacho, conforme Art. 7º § 1º

**JULIANA OLIVEIRA DOMINGUES**  
**SECRETÁRIA NACIONAL DO CONSUMIDOR**



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Oliveira Domingues**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 11/06/2021, às 19:30, 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 **14846498** e o código CRC **74F2E342**.  
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



ILUSTRÍSSIMA SENHORA SECRETÁRIA NACIONAL DO CONSUMIDOR DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
E SEGURANÇA PÚBLICA

Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31

BANCO C6 CONSIGNADO S.A. (C6 Consig), e BANCO C6 S.A. ("C6 Bank"), pessoas jurídicas de direito privado, vêm, por seus advogados (instrumento de mandato juntado ao SEI nºs 13580136 e 13580137), à presença de V. Sa., formalmente manifestar interesse na retomada das tratativas para celebração do Termo de Ajustamento de Conduta e requerer a suspensão do feito, nos termos do art. 7º, §2º, da Portaria MJSP nº 34, de 2021.

Por fim, os Peticionários informam possuir ciência de que as recentes mudanças havidas no Ministério da Justiça poderão impor alguma espera no andamento dos trabalhos, e pontuam que aguardarão o contato de V.Sas. tão logo for possível a continuidade das discussões.

Brasília, 1º de abril de 2021

Marcos Cavalcante de Oliveira

OAB/DF nº 56.261-A

Lívia B. F. Fortes Alvarenga

OAB/DF nº 24.108



**TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA REFERENTE À AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR Nº 08012.002463/2020-**

**31**

O Presente Termo de Ajustamento de Conduta ("TAC") é celebrado por e entre as seguintes partes signatárias:

**UNIÃO**, neste ato representado pelo Ministro da Justiça e Segurança Pública André Luiz de Almeida Mendonça (...) "SENACON"; e [definir as qualificações]

**BANCO C6 S.A.** ("BANCO C6"), instituição financeira inscrita no CNPJ/ME sob o nº 31.872.495/0001-72, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Nove de Julho, 3.186, Jardim Paulista, CEP 01406-000, neste ato representado pelos seus Diretores: Sr. [redacted], inscrito no CPF/ME sob nº [redacted] e Sr. [redacted], inscrito no CPF/ME sob nº [redacted]; e **BANCO C6 CONSIGNADO S. A.** ("C6 CONSIG"), instituição financeira inscrita no CNPJ/ME sob o nº 61.348.538/0001-86, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Nove de Julho, 3.148, Jardim Paulista, CEP 01406-000, neste ato representada pelos seus Diretores: Sr. Renê Marcelo Gonçalves, inscrito no CPF/ME sob nº 173.221.428-02 e Sr. Cláudio Vinícius Santana de Sousa, inscrito no CPF/ME sob nº 290.857.738-06; sendo BANCO C6 e C6 CONSIG, doravante denominado, em conjunto, "COMPROMISSÁRIOS".

UNIÃO, SENACON e COMPROMISSÁRIOS, doravante denominados, em conjunto, Partes e, isoladamente, Parte.



CONSIDERANDO QUE:

- a) a Política Nacional de 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 a harmonia das relações de consumo, atendidos, entre outros, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;
- b) à UNIÃO, pelas suas entidades e órgãos destinados à defesa do consumidor, compete zelar pela efetividade e cumprimento da legislação consumerista, mediante ações preventivas, repressivas e sancionatórias, fiscalizando e controlando a produção, a industrialização e circulação de produtos e serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor;
- c) o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (“DPDC”) instaurou a Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, em 24.12.2020, em face dos COMPROMISSÁRIOS para apuração de suposta inserção de descontos em folha de consumidores pensionistas ou aposentados e créditos de valores decorrentes de empréstimos sem que houvesse prévia manifestação de vontade para tanto;
- d) por meio do Despacho nº 1250/2020/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ, o DPDC acolheu a Nota Técnica nº 132/2020/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ e proferiu medida cautelar determinando que os COMPROMISSÁRIOS suspendessem temporariamente as “*contratações de empréstimos por meio eletrônico*” e as contratações por escrito e por meio eletrônico realizadas mediante a utilização de correspondentes bancários;



- e) a 5ª Vara Federal Cível da Seção Judiciária do Distrito Federal proferiu decisão liminar nos autos do Mandado de Segurança, autuado sob nº 1072893-88.2020.4.01.3400 determinando a suspensão do Despacho nº 1250/2020/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ;
- f) os COMPROMISSÁRIOS apresentaram manifestações nos autos da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31 sobre o produto objeto da averiguação preliminar; o modelo de contratação utilizado; e o plano de qualidade utilizado para gerenciamento dos correspondentes bancários;
- g) foram realizadas reuniões nos dias 30.12.2020, 29.01 e 15.03.2021, em que as Partes se mostraram interessadas em transacionar, a fim de encerrar o presente procedimento;
- h) a SENACON vem desenvolvendo e se envolvendo em políticas públicas de promoção de métodos consensuais de disputas, de modo a diminuir o número de processos administrativos e judiciais e com isso aumentar a eficácia do respeito aos direitos do consumidor.

Resolvem, as Partes, de comum acordo, firmar o presente TAC, conforme o artigo 5º, § 6º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, que se regerá nos seguintes termos:

## **I. OBJETO**

1. O propósito das Partes com a celebração deste TAC é encerrar definitivamente a Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, promovendo o comprometimento dos COMPROMISSÁRIOS mediante os termos aqui estipulados.

## **II. CONDUTA**

2. Os COMPROMISSÁRIOS reiteram e ratificam o compromisso de envidar os maiores e melhores esforços para respeitar e promover os direitos básicos do consumidor, notadamente aqueles ligados a: (i) informação adequada sobre os seus produtos e serviços; (ii) educação e divulgação sobre o consumo adequado dos seus produtos e serviços; (iii) proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais na comercialização de seus produtos e serviços, notadamente aqueles executados por



correspondentes bancários; e (iv) prevenção e reparação de danos efetivamente sofridos pelo consumidor e desde que comprovadamente causados pelos COMPROMISSÁRIOS.

3. Os COMPROMISSÁRIOS igualmente reiteram e ratificam que não adotam qualquer política voltada à realização de empréstimos consignados não solicitados a quaisquer consumidores, nem aceitam que sejam inseridos descontos em folha de pagamento ou em proventos pagos do INSS, que não sejam precedidos de regular autorização do consumidor.

#### **II.1. Atendimento**

4. Com o objetivo de melhorar o atendimento ao consumidor e os procedimentos relacionados à contratação de empréstimos consignados, os COMPROMISSÁRIOS assumem os seguintes compromissos adicionais:

- a. Reforçar e manter permanentemente atualizados os seus procedimentos operacionais e mecanismos de prevenção e controle de riscos operacionais, especialmente aqueles voltados a impedir a concessão de empréstimo consignado sem a prévia anuência do consumidor, além de assegurar o constante monitoramento dos correspondentes bancários e seus agentes de vendas;
- b. Utilizar da forma mais ampla possível tecnologias para a identificação e comunicação do/com o consumidor (tais como, reconhecimento facial, SMS e geolocalização), a fim trazer mais agilidade e segurança para a formalização do empréstimo consignado, ressalvadas as dificuldades de certos grupos de consumidores para inserção em meios digitais;
- c. Assegurar o adequado tratamento de dados recebidos quando da contratação de empréstimos consignados, nos termos do quanto determinado pela Constituição Federal, pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Marco Civil da Internet (Lei nº





12.965, de 2014), e pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 2018), e reforçar aos seus colaboradores o cumprimento de referidas normas.

- d. Disponibilizar as cláusulas e condições gerais do contrato de empréstimo consignado no site do C6 Consignado;
- e. Destacar no site do C6 CONSIG a relação e qualificação dos seus correspondentes bancários (razão social, nome fantasia, CNPJ, endereço da sede, telefone e atividade exercida), para facilitar a identificação pelo consumidor.
- f. Enviar ao consumidor solicitante, após identificação positiva, de forma física ou eletrônica, conforme sua indicação, boleto para liquidação antecipada do empréstimo em até 5 (cinco) dias úteis contados da formalização do pedido nos canais de atendimento dos COMPROMISSÁRIOS.
- g. Assegurar ao consumidor o direito de arrependimento, independentemente da justificativa alegada, permitindo que este desista da contratação realizada em até 7 (sete) dias após o recebimento do valor contratado, sem que ocorra a cobrança de juros ou tarifas.
- h. Cumprir com as orientações da Autorregulação de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação assinada pela ABBC e Febraban, ressalvados os prazos de implementação e desenvolvimento.
- i. Além de cumprir todos os prazos regulamentares dos canais públicos de defesa do consumidor [i.e., Procon, Consumidor.Gov], reforçando o compromisso em atender nos prazos previstos pela Lei nº 8.078, de 1990 e pelo Decreto nº 6.523, de 2008, e imprimir esforços para que o atendimento ocorra da forma mais célere possível.
- j. Disponibilizar informações de boas práticas para a comercialização do empréstimo consignado, com confirmação de leitura, na área logada do Correspondente junto ao C6 CONSIG, em até 180 (cento e oitenta) dias corridos a contar da assinatura deste TAC.

## **II.II. Contribuição para a educação financeira e consumo consciente do crédito**



5. Com o objetivo de colaborar com a educação financeira e consumo consciente do crédito pelo consumidor, os COMPROMISSÁRIOS assumem os seguintes compromissos adicionais:

5.1. Desenvolver 10 (dez) vídeos de até 4 (quatro) minutos, cada, que contribuam para a implementação da Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF, prevista no Decreto nº 10.393, de 09.06.2020.

a) Os vídeos gerados em conformidade com a cláusula anterior serão colocados à disposição da UNIÃO, por intermédio da SENACON, em até -- dias corridos contados da assinatura deste instrumento, a quem caberá a decisão quanto ao tempo, forma e local de sua distribuição ao público.

b) Sem prejuízo da colocação à disposição da UNIÃO, os COMPROMISSÁRIOS colocarão esse mesmo material à disposição de todos os seus consumidores, especialmente daqueles que com eles contratarem empréstimos consignados.

5.2. Indicar, em até 60 (sessenta) dias corridos a contar da assinatura deste TAC, empregados com cargo de gestão e que atuam no crédito consignado para participar de curso Capacitação em Direito do Consumidor oferecido pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor, por meio do site <https://ead.defesadoconsumidor.gov.br/login/index.php>, com duração de 20 (vinte) horas.

a) Os indicados pelo COMPROMISSÁRIO deverão concluir o curso de capacitação no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura deste instrumento.

b) Incentivar que os empregados de seus parceiros comerciais que atuam no crédito consignado participem de curso Capacitação em Direito do Consumidor oferecido pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor, por meio do site



<https://ead.defesadoconsumidor.gov.br/login/index.php>, com duração de 20 (vinte) horas.

### **II.III. Contribuição pecuniária**

6. Os COMPROMISSÁRIOS, a despeito de não reconhecerem a prática de qualquer infração à legislação brasileira, especialmente ao Código de Defesa do Consumidor, se dispõem a pagar conjuntamente ao Fundo de Direitos Difusos, regulamentado pela Lei nº 9.008/95, a quantia de R\$ -- (---), por conta dos fatos objeto da Averiguação Preliminar.

6.1. A UNIÃO concorda em que seja pago o valor da cláusula anterior, evitando uma disputa judicial sobre o tema, restando automaticamente afastados e superados todos os demais fundamentos lançados pelo DPDC no âmbito da a Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, concordando a SENACON que o referido procedimento administrativo seja encerrado, com o recebimento integral da quantia ajustada neste TAC e cumpridas as demais obrigações aqui previstas.

6.2. O valor mencionado nesta cláusula deverá ser pago em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, contados da assinatura deste instrumento, mediante depósito na Conta Corrente nº --, da Agência nº --, do Banco do Brasil, devendo tal valor ser destinado ao Fundo de Direitos Difusos, em obediência aos ditames da Resolução nº 30/2013, do Conselho Federal Gestor do Fundo de Direitos Difusos.

7. Todas as Partes renunciam a todos e quaisquer direitos de discutir, judicial ou extrajudicialmente, quaisquer controvérsias, de mérito ou de forma, relacionadas aos fatos que constituam objeto do termo de ajustamento de conduta subjacentes à relação jurídica de direito material respectiva.

### **III. CLÁUSULAS GERAIS**

**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



8. O presente TAC terá vigência de 2 (dois) anos, contados a partir da sua assinatura.
9. O acompanhamento em relação ao cumprimento do TAC será feito pela Coordenação Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da SENACON. As obrigações de fazer descritas neste TAC terão o seu cumprimento atestado pela SENACON, para fins de arquivamento do processo.
10. A Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, objeto deste TAC, deverá permanecer suspensa até que seja atestado o cumprimento integral do acordado.
11. Findo o prazo de acompanhamento e sendo formalmente comprovado o pagamento integral da contribuição pecuniária, a Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31 será arquivada, nos termos do art. 6º, §4º, do Decreto nº 2.181, de 1997.
12. A celebração do presente TAC não implica o reconhecimento, pelos COMPROMISSÁRIOS, de qualquer culpa ou responsabilidade pelas alegações narradas no âmbito da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31.
13. O presente TAC, após efetuado pagamento integral do valor ora acordado na Cláusula 6ª, fará coisa julgada entre as Partes e acarretará o arquivamento imediato da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, bem como de todo e qualquer outro procedimento sancionatório de cunho consumerista em trâmite no Ministério da Justiça e Segurança Pública atinente aos mesmos fatos que ensejaram a sua instauração, abstendo-se, inclusive, da instauração de novos procedimentos relativos aos mesmos fatos.
14. Caso não seja realizado o pagamento integral na data estabelecida pelo presente TAC, será desconsiderado descumprimento parcial, estando os COMPROMISSÁRIOS sujeitos à multa moratória



de 0,033% (trinta e três milésimos de por cento) do valor do acordo por dia, além de atualização monetária pelo IPCA. Transcorridos os (quarenta e cinco) dias úteis do prazo para pagamento, o presente TAC será considerado como rescindido, e os COMPROMISSÁRIOS estarão sujeitos à multa no valor de 20% do valor do acordo, sem prejuízo das sanções administrativas aplicáveis ao caso, sendo então retomado o andamento da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31.

15. Sendo constatado que as obrigações de fazer não foram cumpridas, os COMPROMISSÁRIOS estarão sujeitos à multa no valor de 10% do valor acordado na Cláusula 6ª. Transcorridos 30 (trinta) dias úteis contados a partir da primeira notícia de não cumprimento das obrigações, será então retomado o andamento da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, cujos fatos serão apurados mediante o devido processo legal, sendo respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório.
16. Nos termos do artigo 5º, § 6º da Lei de Ação Civil Pública, o presente TAC terá eficácia de título executivo extrajudicial, podendo ser executado em caso de descumprimento de seus termos.
17. O presente TAC será aplicável a todo território nacional e é celebrado pelas Partes em caráter irrevogável e irretratável, as quais conferem entre si, reciprocamente, a mais ampla, geral, irrevogável e irretratável quitação quantos às alegações objeto da Averiguação Preliminar nº 08012.002463/2020-31, para nada mais reclamarem uma da outra, a qualquer modo e em tempo algum, não surtindo, todavia, efeitos perante outros órgãos e agentes nem do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e nem alheios à estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

E, por estarem justas e acordadas, as Partes signatárias, por meio de seus respectivos representantes acima qualificados, devidamente autorizados na forma de seus atos constitutivos, assinam o presente instrumento.

Brasília,