



STURZENEGGER E CAVALCANTE
ADVOGADOS ASSOCIADOS

ANEXO 2 – RECURSO ADMINISTRATIVO
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.001476/2019-59

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



ILUSTRÍSSIMA SENHORA SECRETÁRIA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 08012.001476/2019-59
Ref.: Nota Técnica nº 28/2021/CSA-
SENACON/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ e Despacho nº 460/2021//CSA-
SENACON/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ

BANCO CETELEM S.A. ("Cetelem"), pessoa jurídica de direito privado já qualificada, vem, por seus advogados (instrumento de mandato juntado ao SEI nº 9044054) à presença de Vossa Senhoria, tempestivamente¹, com fundamento nos arts. 49 e seguintes do Decreto nº 2.181, de 1997², interpor seu RECURSO ADMINISTRATIVO nos autos do processo administrativo indicado à epígrafe, pelos fundamentos que passa a expor.

I. BREVE SÍNTESE DOS FATOS

1. Tratam os autos de procedimento administrativo instaurado após o recebimento de Ofício do Instituto Defesa Coletiva, que relatava suposto vazamento de dados de aposentados e pensionistas do INSS para instituições financeiras que, alegadamente de posse desses dados, realizariam ligações telefônicas de forma insistente para ofertar empréstimos ou cartão de crédito consignado.

¹ A Intimação nº 18/2021 que enviou o Despacho nº 460/2021 e a Nota Técnica nº 28/2021/CSA-SENACON/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ foi recebida pelo Banco Cetelem em 22.6.2021, conforme se verifica do código de rastreamento BZ361597642BR, sendo tempestivo o recurso apresentado nesta data.

² Art. 49. Das decisões da autoridade competente do órgão público que aplicou a sanção caberá recurso, sem efeito suspensivo, no prazo de dez dias, contados da data da intimação da decisão, a seu superior hierárquico, que proferirá decisão definitiva. Parágrafo único. No caso de aplicação de multas, o recurso será recebido, com efeito suspensivo, pela autoridade superior. Art. 50. Quando o processo tramitar no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o julgamento do feito será de responsabilidade do Diretor daquele órgão, cabendo recurso ao titular da Secretaria Nacional do Consumidor, no prazo de dez dias, contado da data da intimação da decisão, como segunda e última instância recursal.



2. Após o trâmite da averiguação preliminar, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor determinou a instauração de processo administrativo, por meio da Nota Técnica nº 248/2019, entendendo haver indícios de afronta ao Código de Defesa do Consumidor “em razão das supostas abordagens telefônicas efetuadas aos consumidores idosos, para contratação de empréstimos consignados” consistentes em reclamações retiradas do SINDEC e no fato de que o Cetelem “consta como uma das 10 empresas que possuiu maior número de reclamações na Ouvidoria do INSS”.

3. Após diversos atos processuais e manifestações do Cetelem nos autos (conforme relato pormenorizado nas alegações finais apresentadas no SEI nº 14502634 o qual aqui se adota de forma a não deixar esta peça demasiado longa) e finalizada a instrução no processo administrativo de que se cuida, o DPDC proferiu a Nota Técnica nº 28/2021, acolhida pelo Despacho nº 460/2021, na qual, de forma surpreendente, desconsiderando todos os aspectos fáticos e probatórios dos autos, rejeitou as preliminares deduzidas pelo Banco e aplicou sanção de multa no valor de R\$ 4.000.000,00.

4. A decisão não se fundamenta em uma correta análise do caso específico e da legislação consumerista, como será demonstrado a seguir. Antes, no entanto, é necessário apresentar as seguintes preliminares.

II. PRELIMINARES

A. IRREGULAR EXERCÍCIO DE PODER ADMINISTRATIVO

5. O DPDC praticamente considerou como provas de conduta ilícita um depoimento pessoal da TIFIM nos autos da ACP nº 0017291-65.2016.403.6100 (objeto



do capítulo anterior deste recurso) e quadro com números de reclamações no SINDEC e no INSS.

6. Ainda que se pudesse considerar a configuração de ato ilícito por parte da TIFIM e imputá-la ao Cetelem (o que se admite apenas para argumentar, como será abordado posteriormente), não poderia esse DPDC considerar apenas esse elemento de prova para fundamentar a sua decisão no sentido de que o Cetelem teria por prática comercial os atos considerados lesivos ao consumidor, por ultrapassar a sua competência. Nesse sentido, como ficará demonstrado, inadmissível que esse DPDC generalize a conduta da TIFIM como prática de todas as atividades do Cetelem, da mesma maneira, não se pode afirmar que tal conduta, repita-se não comprovada, desse correspondente se estenda a todos os correspondentes no país.

7. É espantoso que tenha o DPDC considerado bastante a caracterizar prática comercial em âmbito nacional a justificar o enquadramento como infração ao CDC supostos fatos alegadamente apurados de apenas um correspondente bancário que prestava serviços a diversas instituições financeiras, sem que houvesse qualquer prova no sentido de que tivesse atuado por iniciativa ou em benefício do Cetelem.

8. Não há, portanto, conduta de prática comercial do Cetelem em desacordo com o CDC ou mesmo com o Marco Civil da Internet, a justificar a atuação desse DPDC.

9. Também não poderia o DPDC ter considerado quantitativo de reclamações extraído do SINDEC ou mesmo de ranking de reclamações do INSS (como será demonstrado em tópico próprio) sem que fossem analisadas individualmente, ou, pelo menos, classificadas quanto às suas causas, as reclamações apontadas e verificados a validade das referidas reclamações e o enquadramento com o objeto desse processo.



10. Das reclamações juntadas aos autos, no período de 2017 a 2019, 5 corresponderiam a publicidade abusiva, sendo que apenas 3 estariam relacionadas a ofertas de empréstimos consignados por telefone (o que mais se aproximaria do objeto do processo). Conclui-se que o volume de reclamação se mostra irrisório diante da produção anual de empréstimo consignado, motivo pelo qual, a decisão administrativa sob tal fundamento, não merece prosperar.

11. Ora, para tratar das relações de consumo isoladas, o Sistema é dotado de órgãos estaduais, municipais e distritais específicos. Assim, enquanto a regulação do mercado de consumo nacional está afeita à atuação da SENACON/DPDC, as relações individualizadas entre o consumidor e o fornecedor devem ser objeto de atuação dos PROCONs. Há de se reconhecer, assim, no âmbito do SNDC, a existência de competências administrativas distintas e que se completam!

12. Não poderia, portanto, o DPDC ignorar o universo extremamente abrangente de atuação comercial do Cetelem no mercado de empréstimos consignados e se basear em ato de apenas um correspondente bancário e em apenas 3 reclamações no SINDEC.

13. Esses eventos isolados demonstram, na verdade, a evidente inexistência de prática comercial reiterada lesiva ao conteúdo do CDC. Com efeito, não se mostra compatível com o caráter de prevenção a danos e de proteção a direitos de cunho transindividual punir casos isolados, quando fica evidente que a conduta apurada não traduz (nem pode traduzir) dano a direito coletivo.

14. A atuação da Senacon e do DPDC, portanto, só pode se destinar à regulação e punição de práticas comerciais reiteradas, capazes de caracterizar política empresarial em desacordo com a legislação, de cuja ocorrência pode resultar lesão a direitos difusos,



coletivos ou individuais homogêneos. Se a prática é isolada, não há que se falar em lesão a essa categoria de direitos.

15. Forçoso reconhecer, desse modo, que a decisão punitiva do DPDC no caso concreto, em que não existem elementos fáticos a comprovar a existência de conduta lesiva, se mostra em total desconformidade com a sua competência, traduzindo irregular exercício de poder administrativo.

B. NULIDADE DO USO DA PROVA EMPRESTADA

16. A decisão recorrida menciona que existiriam “provas robustas” de prática de ato ilícito por parte do Cetelem. Tais provas seriam: a) o depoimento pessoal do representante da TIFIM em outro processo³ do qual o Cetelem não foi parte e nem sequer tinha ciência; b) e o número de reclamações obtidas no SINDEC e no sistema do INSS.

17. Quanto ao depoimento do representante da TIFIM, a sua utilização como prova para conectar as políticas e práticas do Cetelem aos eventuais erros operacionais do ora recorrente viola frontalmente os incisos LIV e LV do art. 5º da Constituição.

18. A Nota Técnica nº 28/2021 defende o uso desse depoimento com a alegação de que a prova emprestada seria admissível porque teria sido dada a oportunidade ao ora recorrente de se manifestar sobre a transcrição do depoimento prestado pelo réu de outro processo. Sucede que a garantia constitucional do contraditório não se satisfaz com a mera “abertura de vista” sobre este ou aquele documento, já que o mesmo inciso constitucional também garante os recursos que lhe são inerentes.

³ Ação Civil Pública nº 0017291-65.2016.403.6100, ajuizada pelo Ministério Público Federal em face do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e TIFIM – Recuperadora de Créditos e Cobrança.



19. É certo que a jurisprudência admite a prova emprestada no processo administrativo, mas quando ela foi produzida em outro procedimento em que o investigado no processo administrativo foi parte ou investigado teve a oportunidade de acompanhar a pertinência e regularidade da sua produção.

20. No caso concreto, porém, o depoimento tomado como prova contra o Cetelem:

- a. foi colhido em um processo movido contra a empresa representada pelo depoente (e não contra o Cetelem), e, depois dele, o Juízo onde tramitava a ação julgou a ação improcedente contra a TIFIM por entender não haver prova de ato ilícito do correspondente bancário;
- b. foi colhido sem que se desse a oportunidade de contradizer ou questionar o depoente;
- c. em seu conteúdo não narra qualquer fato, data ou conduta específica do Cetelem.

21. Conquanto os autos da Ação Civil Pública nº 0017291-65.2016.403.6100 sejam públicos e a coleta da prova naquele processo tenha sido lícita, disso não se pode extrair que o seu uso para fundamentar a aplicação da sanção contra o Cetelem neste processo administrativo também seja lícito.

22. O devido processo legal, garantido no inciso LIV do art. 5º da Constituição Federal e o contraditório e a ampla defesa estabelecidos no inciso LV do mesmo artigo, não são satisfeitos pelas circunstâncias de serem tais processos públicos ou de se ter dado vista ao Cetelem da juntada de tais depoimentos neste procedimento administrativo.



23. As garantias constitucionais exigem que 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. O fato de o ora recorrente ter sido informado da juntada de tais depoimentos nos autos do processo administrativo não satisfaz à garantia do contraditório porque este exige que a parte não apenas seja informada, mas também que ela possa reagir à prova que se pretende produzir. Garantir o contraditório significa garantir à parte uma participação efetiva (e não meramente ilusória) na coleta das provas.

25. Além de informação, o cumprimento da Constituição demandaria que se desse à parte contra a qual se pretende produzir a prova tivesse possibilidade de tempestiva reação ao que estava sendo dito, enquanto estava sendo dito.

26. 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 foi conferido ao ora recorrente.

27. O Cetelem não teve a oportunidade de formular qualquer pergunta aos depoentes acerca dos fatos que poderiam, ou não, tê-lo envolvido, e nem o juiz processante ou o autor daquela ação tiveram (e sequer teriam de ter) o cuidado de perguntar qualquer coisa a respeito do Cetelem.

28. O presente processo administrativo, ao usar como fundamento de sua decisão depoimento prestado sem a possibilidade de intervenção efetiva do Cetelem – e que nada disse a seu respeito – é um atentado 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 e é isso que lhe foi negado.

29. Por estas razões, deve ser tido como ilícita a utilização, como elemento de prova, os depoimentos colhidos autos da ACP nº 0017291-65.2016.403.6100.

C. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO

30. Além disso, as bases de informações de reclamações utilizadas (ouvidoria do INSS e SINDEC) não estabelecem conexão entre qualquer conduta do banco e o objeto do processo administrativo e não podem servir para justificar a aplicação de eventual sanção nesse processo administrativo.

31. Isso porque não há no quadro de classificações de reclamações do INSS nenhuma reclamação relativa à conduta original aqui investigada (possíveis abusos na abordagem de aposentados e pensionistas para oferta de empréstimos consignados), como bem colocado na defesa apresentada nos autos (SEI nº 9342334).

32. Ademais, o INSS, no ofício que encaminha à Senacon, não indica pontualmente quais seriam os tipos de reclamações imputadas ao Cetelem, circunstância que, por si só, prejudicou a análise e eventual esclarecimento em razão das condutas denunciadas em desfavor dessa instituição financeira.

33. Não poderia esse DPDC considerar apenas um quadro com número de reclamações sobre os mais variados temas para aplicar sanção ao Cetelem, deixando de observar a inexistência de elementos concretos a respeito do objeto do processo de que se cuida ao Banco aqui investigado. Além de não considerar que eventuais reclamações podem ter sido julgadas improcedentes com base em elementos fáticos de cada caso.



34. A pesquisa realizada pelo SINDEC, da mesma forma, também reforça o fato de inexistência de elementos contra o Cetelem, uma vez que existem informações de reclamações relacionadas a publicidade abusiva entre janeiro de 2017 e junho de 2019 (apenas 4). Dentro dessas apenas 3 (quatro) reclamações relacionadas a ofertas de empréstimos consignados por telefone.

35. Sobre essas reclamações, o Cetelem prestou todos os esclarecimentos específicos possíveis. Com relação à reclamação registrada sob o nº 42019001170002517 (Maria Augusta Nazário - Reclamante), nota-se que o cliente efetuou reclamação contra a empresa Monetizzi Ltda, que não foi parceiro comercial nem, muito menos, correspondente bancário do Cetelem, o que, sem dúvida, afasta sua eventual responsabilização.

36. Com relação à FA 41001001180076361 e à FA 41001001180076359, nos documentos juntados nos autos não foram identificados os nomes dos consumidores responsáveis pelas reclamações mas apenas o número dado pelo órgão que recebe a reclamação, motivo pelo qual o Cetelem ficou impossibilitado de apresentar esclarecimentos específicos sobre esses casos. E mesmo tendo informado isso nos autos, o DPDC ficou-se inerte em disponibilizar os dados específicos das reclamações para que o recorrente pudesse apresentar sua manifestação.

37. E nem se imagine que, de alguma forma, o registro dessas reclamações reforçaria ou confirmaria a prova emprestada, uma vez que é impossível, e nem a Nota Técnica ousa afirmar, que haveria o mínimo liame fático entre as duas “provas”. Afinal de contas, se não se sabe exatamente do que cuidam as reclamações, como se poderia conectar as duas informações?



38. Ora, 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, reproduzidas no caput do artigo 2º da Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal e que também deve ser observado neste caso.

39. Cabe destacar que, o citado dispositivo legal, em seu parágrafo único, incisos VIII e IX, prevê que serão observadas nos processos administrativos as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados e a adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza e segurança, o que não ocorreu neste caso.

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

III. MÉRITO

A. AUSÊNCIA DE PRÁTICA ABUSIVA PELO BANCO CETELEM: SUPOSTA OFERTA DESMEDIDA

41. A Nota Técnica nº 28/2021 acolhida pelo Despacho nº 460/2021 não analisou os fatos e argumentos apresentados pelo Cetelem e desconsiderou todo o arcabouço probatório dos autos.

42. O Cetelem não pode ser declarado culpado por contratações regulares de empréstimos consignados e, muito menos, por ofertar o seu produto.



43. É importante lembrar que o crédito consignado é um produto 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 (com as suas diversas atualizações, tendo a última ocorrido por meio da Instrução Normativa nº 100/2018/INSS/PRES, de 28.12.2018).

44. Essas normas, como já apontado pelo Cetelem em sua defesa, regulam um rígido sistema mantido pelo órgão público para a efetivação da consignação do benefício dos seus segurados, cabendo às instituições conveniadas ao INSS obedecê-lo estritamente, impondo que as operações regidas por esse sistema de normas sejam formalizadas, com o fim de garantir a defesa do sistema contra eventuais problemas.

45. Nesse sentido, a edição da IN nº 100/2018/INSS trouxe diversas alterações de forma a aperfeiçoar o procedimento de concessão de empréstimos consignados, suprimindo eventuais lacunas eventualmente existentes na redação anterior da IN nº 28/2008/INSS. Nesse sentido, estabeleceu que a oferta de empréstimos consignados somente poderá ocorrer após 180 dias da concessão do benefício a aposentados e pensionistas. Não há qualquer proibição à oferta do produto, apenas a limitação temporal, cumprida pelo Cetelem.

46. Esse esclarecimento inicial é necessário porque o DPDC menciona na decisão recorrida que “a oferta desmedida (...) tem efeitos nefastos na vida desses consumidores” (idosos). Vê-se, pois, que o núcleo da imputação feita na Nota Técnica é o conceito de “oferta desmedida”.

47. Ora, o ato da oferta em si não é ilegal, conforme já relatado e não se trata de uma obrigação ao consumidor. Nenhuma instituição financeira, regularmente autorizada pelo Banco Central e pelo INSS, pode ser tida como autora de um ato ilícito pelo simples



fato de ter realizado ofertas de empréstimos consignados a seus clientes e potenciais clientes. Tal prática é o exercício regular de um direito, inerente à liberdade econômica. Ninguém pode ser punido por realizar ato lícito. Por outro lado, quais foram os parâmetros usados pela autoridade para aplicar o conceito de “desmedida”. Qual seria a “medida” que teria sido ultrapassada pelo ora recorrente? Quantidade de pessoas às quais foram dirigidas as ofertas? Quantidade de ofertas feitas a uma mesma pessoa? Extensão do texto ou discurso utilizado na oferta? E, ainda que fossem estes ou outros os fatores levados em consideração, quais seriam os fatos especificamente imputados ao Cetelem e em qual “medida” ele teria exagerado?

48. O fato de o representante da TIFIM ter declarado que enviava em torno de 300 mil correspondências com ofertas de empréstimos consignados não significa que (i) teria enviado ofertas apenas a beneficiários da Previdência Social; ii) teria realizado ofertas em nome do Cetelem e (iii) que teria atingido algum consumidor mais de uma vez, o que poderia levar a esse entendimento de suposto abuso na oferta considerado pelo DPDC.

49. Além disso, o número declarado pelo depoente há de ser entendido no contexto. Como já destacado em parágrafo anterior, no depoimento da TIFIM não se diz que as supostas ofertas teriam sido enviadas apenas a beneficiários da Previdência Social, mas, mesmo que tivesse sido, hipótese que se admite apenas para argumentar, ele não seria “desmedido”. O Anuário Estatístico da Previdência Social relativo ao ano de 2019⁴ mostra que naquele ano a Previdência Social tinha 29.051.662 beneficiários ativos do Regime Geral da Previdência Social. As ditas 300.000 ofertas representariam apenas 1,03% do total de clientes potenciais. Mesmo que o número de 300.000 fosse a quantidade de ofertas mensais, a TIFIM levaria 97 meses, ou pouco mais de 8 anos para conseguir fazer pelo menos 1 proposta para cada potencial cliente. Isso, repita-se, sem

⁴ Disponível em <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/previdencia-social-regime-geral-inss/dados-abertos-previdencia-social>, consultado em 07.06.2021.



que exista nos autos qualquer evidência, ainda que indireta, de que qualquer das alegadas ofertas tenha sido feita em nome do Cetelem.

50. O que se vê, pois, é que a Nota Técnica nº 28/2021 tirou o texto do depoimento do contexto que lhe era próprio, para usá-lo como pretexto para injusta e ilicitamente punir o Cetelem.

B. DO DEPOIMENTO PESSOAL DO REPRESENTANTE DA TIFIM

51. Na verdade, a decisão ora recorrida centralizou os seus fundamentos em uma única prova juntada aos autos (obtida de forma duvidosa): depoimento pessoal do representante da TIFIM nos autos da ACP nº 0017291-65.2016.403.6100, ajuizada pelo Ministério Público Federal contra o Instituto Nacional do Seguro Social e a TIFIM Recuperadora de Créditos e Cobranças Ltda para apurar a existência de repasse de dados de beneficiários do INSS ao correspondente bancário.

52. O silogismo da decisão recorrida é, em síntese, o seguinte: a TIFIM se utiliza de métodos impróprios; a TIFIM é prestadora de serviços ao Cetelem; logo, o Cetelem se utiliza de métodos impróprios. Este raciocínio é falacioso.

53. Em primeiro lugar, a premissa maior (“a TIFIM se utiliza de métodos impróprios”) não é necessariamente verdadeira e isso foi afirmado com clareza pelo provimento judicial proferido nos autos da ação civil pública.

54. O Ministério Público, ao propor a ACP, alegou ter apurado que dados pessoais de segurados do INSS teriam sido acessados pela TIFIM para realizar ofertas de empréstimos consignados entre os anos de 2014 e de 2015, com o que requereu provimento jurisdicional para garantir o sigilo de dados pessoais dos aposentados e pensionistas do INSS e a condenação dos réus a indenização por danos morais e sociais.

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



55. Ao analisar o pedido de tutela antecipada, o Juízo da 2ª Vara Cível Federal da Seção Judiciária do Estado de São Paulo a indeferiu sob o fundamento de ausência de plausibilidade das alegações uma vez que, que naquele momento, não tinha como “presumir que os dados que a corré TIFIM detém e utiliza para apresentar seus produtos e serviços tenham sido obtidos de maneira ilegal”. Essa decisão foi mantida pela Quarta Turma do Tribunal Regional Federal da 3ª Região quando negou provimento ao agravo de instrumento interposto pelo MPF.

56. Em primeira instância, foi proferida sentença que julgou parcialmente procedente a ação, apenas para condenar o INSS a obrigações de fazer. Com relação à TIFIM Recuperadora de Créditos e Cobranças, a sentença rejeitou os pedidos do autor afirmando que não era possível determinar quais dados foram obtidos por meio dos contratos indicados pela empresa, por meio de captação pessoal ou da forma afirmada pelo MPF.

57. Por outro lado, os fatos alegados no referido processo remontam aos anos de 2014 e 2015, quando ainda não existia a LGPD, e a jurisprudência pátria, anterior àquela lei admitia o compartilhamento de alguns dados pessoais a terceiros:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. COMERCIALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS E INFORMAÇÕES DE CONSUMIDORES SEM PRÉVIA E EXPRESSA AUTORIZAÇÃO. AUSÊNCIA DE ILICITUDE.

Os dados divulgados pela ré são aqueles que todos os cidadãos comuns, quase que diariamente, são compelidos a fornecer ao praticar os atos da vida civil, tais como o número do telefone, o endereço e o e-mail pessoal. Dessa forma, as informações divulgadas são comuns no comércio, não sendo, portanto, dados sigilosos. Entendimento que se coaduna, ainda, com o decidido por esta Corte quando do julgamento da AC nº 70069420503, em decisão já transitada em julgado. Dessa forma, como não há ilicitude no agir da empresa requerida, impõe-se a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos delineados na petição inicial. Apelação provida.



(Apelação Cível, Nº 70061574471, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Umberto Guaspari Sudbrack, Julgado em: 14-03-2019; Publicação: 18-03-2019)

Apelação cível. Responsabilidade civil. Ação coletiva. SPC BRASIL. Marketing service. Divulgação de dados. Ausência de ofensa a direitos da personalidade. Hipótese em que os dados divulgados não são sigilosos, pois se trata de informação fornecida nas relações negociais cotidianas. Inexistência de dados sensíveis. Apelos providos.

(Apelação Cível, Nº 70069420503, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ney Wiedemann Neto, Julgado em: 25-08-2016)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. COMERCIALIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE CONSUMIDORES. PROCOB. ARQUIVO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA DE ILEGALIDADE. AUSÊNCIA DE PROVA DO PREJUÍZO AO CONSUMIDOR.

A elaboração, organização, consulta e manutenção de bancos de dados sobre consumidores não é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor; ao contrário, é regulada por este. Hipótese em que o serviço colocado à disposição das empresas conveniadas pela ré não se reveste de ilegalidade, considerando que as informações expostas não são consideradas de caráter sigiloso ou íntimo, mas de fácil e ampla circulação no mercado de consumo, para proteção do crédito e segurança nas relações comerciais. Ausência de violação à vida privada, imagem ou intimidade. Inexistência, ainda, de provas de que a divulgação de dados pela requerida tenha causado qualquer prejuízo à parte autora, ônus que lhe incumbia, não havendo como se conceder indenização por dano hipotético. Sentença de improcedência confirmada. APELAÇÃO DESPROVIDA.

(Apelação Cível, Nº 70060118239, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Roberto Lessa Franz, Julgado em: 31-07-2014, Publicação: 06-08-2014)

58. Mas não é só.

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



59. Mesmo que pudesse ser superado erro da primeira premissa adotada no silogismo da decisão recorrida, ainda assim a conclusão estaria errada, porque não do erro eventualmente cometido pela TIFIM não seguiria necessariamente a imputabilidade de tal erro ao Cetelem.

60. Não se pode extrair do depoimento pessoal do representante legal da TIFIM (SEI nºs 13980195 e 13980211) conduta ilícita por parte do Banco que não era parte naquele processo e, por isso, nem sequer teve a chance ouvir ou inquirir o depoente.

61. Inexiste qualquer afirmação no sentido de que a TIFIM tivesse agido em nome do Banco ou por determinação dele. Segundo porque inexiste nos autos prova no sentido de que a TIFIM teria obtido acesso a banco de dados ilegais.

62. Extraí-se do depoimento pessoal do representante da TIFIM que eles obtinham dados de pessoas por meio de prospecção na rua, por meio de propagandas televisivas, quando, interessado, o próprio consumidor entrava em contato com o correspondente e, por fim, por meio de compra de dados das seguintes empresas "Credlink/Confirme online", "Serasa Experian" e "Assertiva".

63. Não há, como visto, quaisquer elementos de prova de que, à época dos fatos, a TIFIM atuou em nome do Cetelem de forma abusiva e contra a legislação consumerista.

64. Apenas esse fato seria suficiente para afastar qualquer responsabilidade do Cetelem.

65. Repita-se: mesmo que se pudesse imputar qualquer ato ilícito por parte da TIFIM, coisa que se admite apenas para argumentar, disso não decorre que desse hipotético ato ilícito tenha se beneficiado ou participado o Cetelem.



66. A decisão recorrida se utiliza de um dispositivo retórico (também conhecido como “envenenamento do poço”) em que começa com a apresentação de informações negativas relativamente desconexas (lembre-se, que rejeitada pelo Judiciário) sobre a TIFIM e as usa com a intenção de contaminar tudo o que aquela pessoa fez ou poderia ter feito.

67. Todavia, a TIFIM atuava como correspondente no interesse de diversos bancos, e não apenas do Cetelem, de modo que ela poderia agido de uma forma em relação ao “banco A” e de outra em relação ao “banco B”. Em segundo lugar, mas não menos importante, a circunstância de ter sido correspondente do Banco não comprova que teria utilizado de bancos de dados obtidos ilicitamente para efetuar ofertas e contratações em nome do Cetelem.

68. É importante reiterar que a relação comercial com tal empresa foi formalizada por meio de contrato firmado 25.2.2015, tendo ocorrido o bloqueio da empresa no sistema do Banco em 26.3.2018, e a rescisão do contrato formalizada em 10.3.2021, conforme se verifica dos documentos acostados ao SEI nºs 14168574 e 14502652 e da tela abaixo extraída do sistema do Banco, que comprova o bloqueio do correspondente em março/2018:

Protocolo	0605853092	Assunto	Produto	Cliete	Tifim Recuperadora de Créd
Localizador		Evento Padrão	Bloqueio Corban	Cartão/Estab.	000000000000000000
Data de Registro	26/03/2018 10:44:20	Tipo	Encaminhado para Tratativa	Código do Cliente	
Data do Cliente	05/04/2018 10:44:00	Severidade	Média	Holding	Tifim Recuperadora de Créd
Data Solução	10/04/2018 07:59:15	Atual / Fases	4/12 F4 - Produtos Validad	Contato	Tifim Recuperadora de Créd
Prot. Origem		Unidade	SOLUÇÃO_BGN	Tel / Fax	11 - 4523-4378 /
Quantidade	1	Ag.Solução	Comercial B2B	Email	filipe@tifimcredito.com.br

Requisitos	Comentário	Fases	Histórico	Resolução	Andamento	Redirecionamento	Retorno ao Cliente
				Fase	F2 - Analista BO Bloqueio ext	Resolução Excepcional <input checked="" type="checkbox"/>	
Informe Causa de Erro				Procedente			
Outros				Não se aplica			
Unidade de Solução da Fase				Comentário			
SOLUÇÃO_BGN				Requisitos Anexo Pós			
Agente de Solução da Fase				Solicitação atendida.			
BackOfficeExt							
Data/Hora							
26/03/2018 11:23:34							
Data Prevista							
27/03/2018 10:49:04							

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



69. Após 26.3.2018, portanto, o correspondente TIFIM não realizou nenhuma operação em nome do Banco Cetelem.

70. Além disso, não se pode desconsiderar a representatividade das contratações efetivadas diretamente pela TIFIM com relação ao total de contratos de empréstimos consignado do Cetelem. Conforme bem detalhado no quadro abaixo, o maior volume produzido a partir da TIFIM foi de 2,4% do total de contratações do Banco, ocorrido no ano de 2017:

EMPRESTIMO									
Produção Bruta (R\$)	2015		2016		2017		2018		TOTAL
CM-TIFIM	6.365.611	0,2%	41.274.270	1,3%	98.476.898	2,4%	501.994	0,0%	146.618.773 1,0%
OUTROS	3.163.074.549	99,8%	3.046.311.586	98,7%	3.965.725.302	97,6%	4.548.111.368	100,0%	14.723.222.809 99,0%
TOTAL	3.169.440.160	100,0%	3.087.585.857	100,0%	4.064.202.200	100,0%	4.548.613.362	100,0%	14.869.841.582 100,0%

Produção Líquida (R\$)	2015		2016		2017		2018		TOTAL
CM-TIFIM	6.358.165	0,3%	41.102.721	1,8%	63.213.170	2,3%	127.003	0,0%	110.801.059 1,2%
OUTROS	1.856.552.762	99,7%	2.295.658.118	98,2%	2.664.985.332	97,7%	2.592.229.891	100,0%	9.409.426.106 98,8%
TOTAL	1.862.910.927	100,0%	2.336.760.839	100,0%	2.728.198.502	100,0%	2.592.356.894	100,0%	9.520.227.165 100,0%

71. Da mesma forma, da base de reclamações oriundas da Ouvidoria do Banco, do Sindec e do Banco Central do Brasil nesse mesmo período acima, verificou-se apenas 51 cujas contratações tinham sido efetivadas pela TIFIM. Dessas 51, 33 foram julgadas improcedentes. Ou seja, poderia se cogitar da existência de algum problema com relação a apenas 0,0000121% do total de contratos do Cetelem no mesmo período.

72. Ou seja, mesmo que se considerasse que a conduta da TIFIM poderia ser imputada ao Cetelem, a produção efetivada por esse correspondente bancária era muito pequena com relação ao total de contratos celebrados pelo Banco e, ainda, não demonstrou ter ocorrido problemas de contratação, considerando a base de reclamações recebida pelo Banco.

73. De qualquer modo, em todo o período em que a TIFIM atuou como correspondente, foi orientada pelo Banco a cumprir com a legislação pertinente e com



todas as normas que regulamentam a oferta de empréstimo consignado, conforme amplamente discutido e demonstrado nesses autos.

74. Dessa forma, não há nem um único elemento de prova nos autos de que (i) a TIFIM teria se utilizado de dados obtidos ilegalmente para ofertar empréstimos consignados; (ii) a TIFIM teria agido em nome do Cetelem e sob sua orientação, (iii) ainda que houvesse irregularidade na obtenção desses dados, não existem indícios e muito menos provas que demonstrem que a TIFIM cometeu ato ilícito favorecendo o Cetelem, já que não há nos autos qualquer prova de que a TIFIM teria firmado contrato em nome do Banco utilizando de dados supostamente obtidos sem consentimento.

75. Nesse sentido, diante da ausência de provas e de conduta em desacordo com a LGPD, com o Marco Civil da Internet e com o CDC, merecem ser arquivados os presentes autos.

C. INEXISTÊNCIA DE POSTURA NEGLIGENTE NO MONITORAMENTO DE CORRESPONDENTES – BOAS PRÁTICAS DO CETELEM

76. A conclusão que o DPDC chegou após a análise da ÚNICA prova que conseguiu produzir nos autos é que o tipo de oferta relatado pela TIFIM teria sido permitida ou negligenciada pelo Cetelem, em evidente afronta aos arts. 4º, inciso I e III, 6º, 39, inciso IV, e 43 do Código de Defesa do Consumidor.

77. Mais uma vez, se os argumentos e documentos juntados aos autos tivessem sido analisados e considerados pelo DPDC, não se chegaria a essa conclusão.

78. Isso porque há farta documentação nos autos que comprovam o cuidado do Cetelem com o monitoramento do mercado de empréstimos consignados e a oferta e contratação por parte dos seus correspondentes bancários.



79. A começar pelo fato de que o Cetelem desde a contratação orienta todos os seus correspondentes bancários a cumprirem com todas as normas legais aplicáveis à sua função (legalmente permitida pelo Banco Central do Brasil). O contrato firmado com os correspondentes, por exemplo, contém as todas as obrigações de forma clara e minuciosa (vide documentos juntados aos SEI nºs 10757677 e 14168575)

80. Além das obrigações, há previsão tanto de multa quanto de rescisão contratual em caso de fraude ou lesão aos consumidores, nos termos das seguintes cláusulas:

10. PENALIDADES

10.1. As Operações de Crédito eventualmente encaminhadas pelo **Correspondente** em desrespeito à legislação vigente ou quaisquer Manuais, normas ou diretrizes e instruções do **Cetelem**, em especial quanto ao disposto no Anexo C (Plano de Controle de Qualidade) e na Cláusula 10.1.1 abaixo, além de não servirem de base para a remuneração do **Correspondente**, serão indenizados ao **Cetelem**.

10.1.1. Retenção/Compensação/Ressarcimento - Na hipótese da ocorrência de eventuais prejuízos causados ao **Cetelem** pelo **Correspondente**, resultantes de quaisquer dos motivos abaixo relacionados, o **Correspondente** autoriza o **Cetelem**, independentemente de prévia notificação, a cobrar ressarcimento ou a proceder a compensação, nos termos do art. 368 do Código Civil, com valores de remuneração devidos ao **Correspondente**:

10.2. A indenização referida no item 10.1 corresponderá ao pagamento integral do valor da **Operação de Crédito** e dos respectivos custos acessórios, a ser realizada pelo **Correspondente** ao **Cetelem**, no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento de comunicado por escrito encaminhado ao **Correspondente**. A eventual não transferência dos recursos, dentro do prazo assinalado, importará a obrigatoriedade de pagamento pelo **Correspondente** de correção monetária, pelo IGPM-FGV ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, juros moratórios de 12% (doze por cento) ao ano, multa não compensatória de 2% (dois por cento) sobre o total devido.

25. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS E RESCISÃO DO CONTRATO

25.1. No caso de descumprimento por qualquer das Partes de qualquer das obrigações previstas (i) no **Contrato**; (ii) nestas **Condições Gerais**; (iii) **Autorregulação**; ou (iv) em qualquer outro Apêndice ou Anexo ao **Contrato** ou documento relacionado à relação comercial firmada entre as Partes, poderá a Parte inocente resolvê-los de pleno direito se, decorrido o prazo de 5 (cinco) dias corridos do recebimento de aviso à outra Parte denunciando o descumprimento, prazo este podendo ser dado a exclusivo critério da Parte inocente se entender que o descumprimento é sanável, a Parte infratora não sanar a infração e suas eventuais consequências.



81. Além disso, o Cetelem emitiu (assim como continua a fazer) várias recomendações aos correspondentes que abrangem todo o contato existente com os clientes, desde o processo de negociação e venda até a sua validação e finalização, o que pode ser verificado pelos documentos já juntados aos autos (SEI nºs 10757678, 14168576, 141685767, 141685768, 141685780, 141685783, e 141685785 e pelos documentos anexos).

82. Importante mencionar que a Autorregulação do Crédito Consignado, instituída pela Federação Brasileira dos Bancos a partir de janeiro/2020, desenvolveu mecanismos para aperfeiçoamento da oferta do produto consignado, trazendo maior transparência na relação de consumo; implementou o “não pertube” um serviço centralizado de bloqueio do recebimento de ligações para oferta de operações consignado e estabeleceu mecanismos de monitoramento ágeis e efetivos para o controle da atuação dos correspondentes no país.

83. O Cetelem também comprovou nos autos que utiliza procedimentos internos de monitoria dos correspondentes no país/intermediários, estabelecendo as diretrizes para a devida aderência aos requisitos do regulador, sendo de responsabilidade do gerente de relacionamento observar a aderência aos normativos, realizar anualmente as monitorias nos pontos de vendas dos correspondentes ativos, formalizar as informações, providenciar a documentação necessária à monitoria, garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade da monitoria.

84. A área Compliance, por sua vez, realiza a análise, formalização e validação do procedimento, reportando as não conformidades identificadas e monitorar os planos de ação, se aplicáveis e mantém as políticas e procedimentos formalizados, que dispõem sobre a contratação e monitoramento periódico de Correspondentes no País, conforme requisitos da Resolução nº 3.954/2011, bem como dispositivos de controles para a



classificação dos riscos de LD/FT (Lavagem de Dinheiro/Financiamento ao Terrorismo), Sanções Financeiras e Embargos e programas anticorrupção devidamente implementados.

85. O Cetelem demonstrou que também realiza, por meio de conferência amostral junto aos clientes, verificação das atividades dos correspondentes bancários, indagando aos usuários se conhecem o produto (empréstimo), valores e taxas praticados nessas operações, assim como se pretendem manter a contratação ou se possuem dúvidas sobre os seus contratos.

86. Como já demonstrado nos autos, o Cetelem utiliza critérios rígidos de confidencialidade para garantir o sigilo das informações, sendo que não endossa práticas que estejam em desacordo com as normas do sistema bancário para a concessão responsável de crédito.

87. Importante ressaltar que o interesse do cliente é um componente fundamental da cultura corporativa do Cetelem, que possui uma Política de Relacionamento e Interesse do Cliente, por meio da qual se exige de todos os seus funcionários e correspondentes o conhecimento e cumprimento das normas de proteção dos direitos dos consumidores nos mercados em que o Grupo opera, concebendo seus produtos e serviços pensando nos interesses dos clientes.

88. A política de proteção ao cliente aborda todo o contato existente com os clientes e usuários, desde o processo de negociação e venda até a sua validação e finalização, garantindo que receberam um atendimento condizente com as melhores práticas de mercado, obtendo as informações necessárias de maneira clara, correta e completa visando a aumentar o grau de satisfação dos clientes e usuários e proporcionando uma aproximação contínua com o Banco Cetelem.



89. Por fim, Cetelem registrou que também conta com o Comitê Cliente, organizado pela área de Compliance, que se reúne mensalmente para discutir medidas que possibilitem a redução das reclamações, garantir uma melhoria contínua de produtos e serviços, avaliar as falhas de processos relacionadas aos clientes e responsabilização dos correspondentes e prestadores de serviços objetivando aprimorar o atendimento oferecido ao público consumidor.

90. A título de exemplo, em 2017 a área de Produtos Consignado do Cetelem iniciou a confecção do Sumário Mensal de Controles Consignado para monitoramento dos correspondentes. Referido Sumário era composto por informações como: pendência de documentação contratual, quantidade de fraudes, de ações cíveis, quantidade de reclamações e de operações realizadas por operador certificado; quantidade de chacons (informações contratuais) enviados total, duplicidade de telefones; quantidade de afiliações/distratos de correspondentes e avaliação amostral das ligações de retenção de cliente.

91. O quadro abaixo detalha esse relatório de forma pormenorizada a comprovar que o Cetelem, além de todas as medidas amplamente demonstrada nos autos, tinha uma postura ativa de monitoramento dos correspondentes, com base nas informações concretas de monitoramento de que dispunha:

ITENS DO SUMÁRIO DE CONTROLES CONSIGNADO (AS WAS - UNTIL 2019)	AS IS
Pendencia de Documentação física	Desde meados do primeiro semestre 2020, nossa formalização atual é 100% digital
Duplicidade de telefone (Dados do Cliente)	Ferramenta formalização afasta a proposta a partir de 2 CPFs para o mesmo telefone
Cadastro/Distrato de Correspondentes no Site e no UNICAD	Controle sob a responsabilidade da área de Afiliação (Operações)
Certificação	Controle sistêmico de operadores certificados, conforme Autorregulação
AÇÕES JUDICIAIS – Empréstimo e Cartão	Ocorrências analisadas e informadas na Base da Autorregulação, quando a ação cível de procedência do corban (originada por culpa do correspondente).



Reclamações - Empréstimo e cartão	Ocorrências analisadas e informadas na Base da Autorregulação, quando reclamação de procedência do corban (originada por culpa do correspondente).
Fraudes - Empréstimo e Cartão	Ocorrências de reclamações/ações cíveis relacionadas à Fraude são analisadas e informadas na Base da Autorregulação, quando de procedência do corban (originada por culpa do correspondente).
Retenção - Escuta de ligação amostral e comparação/avaliação conforme script	Escuta e/ou avaliação das ligações sob a responsabilidade de Operações
Liquidação Antecipada por Tipo de Benefício	Slide de business, hoje as análises são fornecidas por Operações e/ou DCM Analytics
Emissão de Boleto – Liquidação Antecipada	Slide de business, hoje as análises são fornecidas por Operações e/ou DCM Analytics
Operações desaverbadas por solicitação INSS (Art49*)	Com a IN100, o Art.49 não foi mais aplicado. Quando o cliente não reconhece o contrato, deve procurar a Instituição Financeira ou consumidor.gov. O INSS deixou de ser uma "ponte" para essas ocorrências.
Portabilidade (prazo / taxa / troco)	Regras de portabilidade são cadastradas em sistema (trava sistêmica) Portabilidades são remuneradas conforme regras Res. 3954 e da Autorregulação/SRCC
Reclamação de Correspondente contra a Cetelem no BACEN	Essas ocorrências são analisadas e informadas na Autorregulação quando de procedência do corban (originada por culpa do correspondente). ** Tratamento de RDR de Portabilidade (processo apartado do Sumário de Controles) • Efetuado o bloqueio do CPF do operador de crédito envolvido na RDR; • A partir do 2º Semestre de 2020: Após as ocorrências de RDR serem recepcionadas pela Área de Ouvidoria, é tentado o contato com o cliente e efetua-se a confirmação se o cliente foi quem efetuou a reclamação. Para os casos em que não é possível contato com o cliente, ou ele desconheça a reclamação, são aplicadas sanções ao CPF do operador de crédito do corban, conforme escala abaixo: - 1ª ocorrência para o CPF: Notificação/Advertência; - 2ª ocorrência para o mesmo CPF: Bloqueio 15 dias; - 3ª ocorrência para o mesmo CPF: Bloqueio definitivo.
Informações Contratuais (envio de Chacon)	O Chacon foi implementado para todos os clientes Consignado, com a Autorregulação. Controle sob a responsabilidade da área de Tangíveis (Operações).
Ranking Grupo Promotora – Por Produção Média	Penalizações efetuadas pela Autorregulação
Liquidação de contratos	Slide de business, hoje as análises são fornecidas por Operações e/ou DCM Analytics

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



92. Nesse sentido, e com o aprimoramento do monitoramento dos correspondentes bancários, o Cetelem emitiu, em maio de 2021, o comunicado abaixo (íntegra anexa) em que detalha o atual controle dos correspondentes que está sendo feito atualmente em conjunto com a Ernst & Young Assessoria Empresarial, a Febraban e a ABBC:

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





Cetelem inform@

ATENÇÃO!
ESTE INFORMATIVO CONTÉM DADOS SIGILOSOS QUE NÃO DEVEM SER UTILIZADOS, REPRODUZIDOS OU TRANSMITIDOS.

Ref.: Comunicado do início das atividades de monitoramento dos Correspondentes Bancários no País, em conjunto com a Ernst & Young Assessoria Empresarial Ltda. ("EY"), Federação Brasileira de Bancos ("FEBRABAN") e Associação Brasileira de Bancos ("ABBC") com base nos requerimentos estabelecidos pela Resolução 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, divulgada pelo Banco Central do Brasil – BACEN, e pela Autorregulação de Crédito Consignado.

Prezados Senhores,

Gostaríamos de comunicar que em conjunto com a FEBRABAN, ABBC e a EY estamos dando início ao Ciclo de Monitoramento de Correspondentes Bancários de Crédito Consignado de 2021 em atendimento ao artigo 14º da Resolução 3.954 que estabelece os requerimentos de monitoramento das atividades desempenhadas por Correspondentes Bancários no País pelas Instituições Financeiras contratantes.

Uma amostra de Correspondentes Bancários de Crédito Consignado será selecionada para participar das etapas de monitoramento, as quais a sua empresa poderá fazer parte.

Contexto do processo do monitoramento

O monitoramento contempla um dos critérios previstos no Plano de Qualidade estabelecido pela Autorregulação para avaliação anual da atuação dos Correspondentes Bancários por consultoria independente.

O monitoramento será conduzido pela EY e ocorrerá em duas etapas:

Primeira etapa: Consistirá na aplicação de um questionário a ser respondido pelos Correspondentes Bancários, estruturado em cinco pilares: (i) Relacionamento com o cliente, (ii) Políticas de Governança, (iii) Tecnologia da Informação, (iv) Aprendizado e Conhecimento e (v) Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nos quais estão incluídos os aspectos da Autorregulação. A avaliação do questionário consistirá na análise das respostas fornecidas e dos documentos comprobatórios encaminhados pelo Correspondente;

Segunda etapa: Consistirá em confirmar as informações providas na primeira etapa através de uma vídeo inspeção realizada com os Correspondentes Bancários selecionados, conforme critérios amostrais definidos para o projeto.

Todos os correspondentes selecionados participarão da primeira etapa do monitoramento. Para a segunda etapa será selecionada uma amostra de Correspondentes participantes da primeira etapa.

Os Correspondentes serão classificados conforme os parâmetros abaixo, previstos na Autorregulação:

Pilar/Classificação	Não conforme	Em atenção	Parcialmente conforme	Em conformidade
Pontuação Geral	Inferior a 45%	De 45% a 74%	De 75% a 89%	A partir de 90%

Os Correspondentes Bancários selecionados para a primeira etapa que não responderem o questionário serão enquadrados na classificação "Não Conforme".


Ressaltamos que caso os percentuais de adequação constatados no monitoramento estejam compreendidos nas faixas "Não Conforme" ou "Em Atenção", o Correspondente ficará sujeito a aplicação gradual das medidas administrativas previstas no Anexo I do Documento Correlato da Autorregulação, disponível no link a seguir:
[http://cms.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Anexo%20I%20-%20REVIS%C3%A3O%20NOV%202020%20-%20VF\(2\).pdf](http://cms.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Anexo%20I%20-%20REVIS%C3%A3O%20NOV%202020%20-%20VF(2).pdf)

Observação: Os documentos anexos são de caráter informativo, apenas para ciência do processo, de modo que, não é necessário neste momento o preenchimento do questionário.

Em caso de dúvidas contate o Atendimento NAC.

Atenciosamente,

Banco Cetelem S.A.



cetelem
GRUPO EYF FINANÇAS

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



93. Destaque-se também que o Cetelem adota medidas efetivas contra os correspondentes no país que, comprovadamente, praticam condutas em desconformidade com as regras comerciais e políticas do banco, ou que possuem alto índice de reclamações pelos consumidores, além de buscar aprimorar, como já dito, as medidas preventivas para evitar práticas abusivas pelos correspondentes, tudo em total conformidade com as resoluções do Conselho Monetário Nacional, com as Instruções Normativas do INSS, e com a Autorregulação da Febraban e da ABBC, e com o Guia Corregulação do crédito consignado elaborado pela Senacon, com a adesão da Febraban e da ABBC.

94. Nesse sentido, convém informar que no ano de 2020, ao menos 63 (sessenta e três) correspondentes foram suspensos de forma temporária ou definitiva em razão de desconformidade com as regras contratuais, regulatórias e legais. Da mesma maneira, os colaboradores dos correspondentes (CPF's certificados para atuação conforme a Res. CMN 3.957/11) foram suspensos de forma temporária ou definitiva em razão de desconformidade com as regras contratuais, regulatórias e legais.

95. No ano de 2021, até o momento o Cetelem aplicou sanções de advertência e/ou suspendeu 117 correspondentes de forma temporária ou definitiva em razão de desconformidade com as regras contratuais, regulatórias e legais e em atenção ao definido pela Febraban e pela ABBC no âmbito da Autorregulação.

96. Ora, com base nessa prática do Cetelem, como poderia o DPDC ter tido o entendimento de que haveria uma postura negligente no monitoramento dos seus correspondentes?

97. Comprova-se, portanto, que a defesa e provas realizados pelo Cetelem foram completamente desconsideradas e ignoradas pelo DPDC.



98. Por fim, é importante fazer uma ressalva. O Cetelem foi capaz de comprovar nos autos que a sua prática condiz com as normas consumeristas e com as normas específicas que regem o produto aqui analisados, bem como com a regulamentação do Banco Central do Brasil.

99. Argumentar que o Banco não teria realizado prova de que não agiu de determinada forma, é exigir do administrado (a quem não cabe o ônus probatório) a realização de prova negativa, o que configura afronta ao devido processo legal e ampla defesa (art. 5º, incisos LV e LIV, da Constituição e arts. 2º e 3º da Lei nº 9.784, de 1999).

100. Ou seja, caberia ao DPDC ter encontrado a prova de que o Cetelem não agiu diligentemente na fiscalização e monitoramento do correspondente TIFIM e que o teria orientado a agir da forma como relatado no depoimento pessoal considerado como prova nesses autos.

101. Na ausência de quaisquer indícios nesse sentido, não poderia o DPDC ter chegado à conclusão de que o Cetelem agiu de forma abusiva na oferta e contratação de empréstimos consignados por aposentados e pensionistas do INSS, motivo pelo qual merece ser arquivado o processo de que se cuida, em razão da insubsistência das alegações.

102. Por tudo quanto exposto, não se verifica qualquer violação aos arts. 4º, caput, incisos I e III; 6º, incisos II, III e IV; 39, inciso IV; 43 do Código de Defesa do Consumidor e os arts. 7º, incisos I, VII, VIII, IX, X, 10, caput e § 1º, e 11, do Marco Civil da Internet, motivo pelo qual merece ser reformada a decisão recorrida, com o consequente arquivamento dos autos.



IV. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DA MULTA - DA DESPROPORCIONALIDADE DA MULTA: LIMITES AO PODER SANCIONADOR

103. Se não bastasse a falta de motivo (fundamento jurídico) para a imposição da sanção, a decisão do DPDC aqui impugnada padece de ilegalidade porque se mostra desproporcional e irrazoável na multa que impõe.

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

105. O DPDC, para fixar o valor da multa, para além dos limites estabelecidos pela Portaria nº 7/2016, considerando o Cetelem ser empresa de grande porte e a conduta analisada estar enquadrada no Grupo II da referida norma, afirmou que:

94. Assim, a pena-base seria fixada em R\$ 968.383,57 (novecentos e sessenta e oito mil trezentos e oitenta e três reais e cinquenta e sete centavos).

95. No entanto, ocorre que, considerando a demonstração financeira apresentada pelo próprio infrator em seu sítio eletrônico institucional para o primeiro semestre de 2019 (disponível em <https://www.cetelem.com.br/cetelem/resultados-financeiros>, ora juntada - SEI 14880804), os valores em questão se encontram em nítida discrepância da realidade contábil e econômica por ela vivida.

96. Com efeito, percebe-se que a representada obteve, segundo a demonstração de resultado para o período em questão, um resultado bruto intermediação financeira no valor aproximado de R\$ 452.622.000,00 (quatrocentos e cinquenta e dois milhões seiscentos e vinte e dois mil reais) - totalizando uma média mensal aproximada de R\$ 75.437.000,00 (setenta e cinco milhões quatrocentos e trinta e sete mil reais), aos quais, numa primeira vista, devem ser acrescidos das seguintes rubricas:



Rubrica	Valor	Média mensal
Receitas de Prestação de Serviços	R\$ 64.112.000,00	R\$ 10.685.333,33
Rendas com Tarifas Bancárias	R\$ 61.329.000,00	R\$ 10.221.500,00
Outras Receitas Operacionais - informado que a desagregação feita na pág. 18 do demonstrativo denota que as receitas ali referidas estão relacionadas às operações da representada. Por cautela, excetuaram-se apenas a rubrica "Variação monetária de depósitos judiciais e fiscais" e "Variação monetária sobre constituição de crédito fiscal", por não sinalizarem, a princípio, faturamento relacionado à atividade do infrator.	R\$ 64.759.000,00 - R\$ 3.672.000,00 - R\$ 1.468.000,00 = R\$ 60.619.000,00	R\$ 10.103.166,66

97. Dito isso, a média mensal da receita bruta no primeiro semestre do ano de 2019 totalizaria R\$ 106.446.999,99 (cento e seis milhões, quatrocentos e quarenta e seis mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Tal valor, atualizado pelo IPCAe, para o presente momento, totaliza R\$ 115.216.210,30 (cento e quinze milhões, duzentos e dezesseis mil duzentos e dez reais e trinta centavos), conforme calculadora disponibilizada no site do Banco Central do Brasil (SEI 14882117), acessada nesta data.

98. Sendo assim, considerando essa receita média mensal (abstráido, por ora, que ela traduz exatamente, a média mensal dos últimos três meses que antecedem a abertura do presente procedimento sancionador, o CERBM do representado ao critério 0,004% da receita mensal bruta, por se tratar de EMP, equivalendo a R\$ 4.608,64 (quatro mil seiscentos e oito reais e sessenta e quatro centavos).

Assim:

$$PB = (NAT \times ED \times CEPE \times CERBM)$$

$$PB = 2 \times 5 \times 100 \times R\$ 4.608,64$$

$$PB = R\$ 4.608.340,00$$

94. Assim, a pena-base seria fixada em R\$ 4.608.340,00 (quatro milhões, seiscentos e oito mil trezentos e quarenta reais).

95. Ocorre que ambos os critérios possuem falhas. O faturamento declarado pelo infrator claramente não correspondente à sua realidade contábil e econômica, estando muito aquém do que seus balanços permitem inferir.

96. Por sua vez, o cálculo do faturamento com base no demonstrativo financeiro engloba outras competências que, ou antecedem o trimestre prévio a abertura do presente procedimento, ou são posteriores à sua



instauração. Ademais, como o demonstrativo é um resumo do fluxo de caixa do infrator, as desagregações ali feitas podem dar margem a imprecisões no cálculo da pena-base.

97. Por tais fundamentos, faz-se necessário considerar o § 2º do art. 14 da Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016 que dispõe que "quando adotados os parâmetros e critérios acima para a fixação da pena de multa, uma vez verificada eventual extrapolação dos limites fixados pelo parágrafo único, do art. 57, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou, ainda, o não atendimento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, caberá à Senacon, em decisão fundamentada, adequá-la a tais diretrizes legais e principiológicas".

98. Dessa forma, e considerando os limites mínimos e máximos acima sugere-se a fixação da pena-base em R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais).

99. Quanto às atenuantes, reconhece-se que a ação do infrator não fora fundamental para a consecução do fato (art. 25, inc. I, do Decreto nº 2.181, de 1997) e a primariedade do infrator (art. 25, inc. II, do Decreto nº 2.181, de 1997). Quanto às agravantes, reconhece-se a ação do infrator de, tendo conhecimento do ato lesivo, deixar de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências (art. 26, inc. IV, do Decreto nº 2.181, de 1997), de ter a prática infrativa caráter repetitivo - porquanto protraída no tempo com o envio sistemático de disparos de mailing pela correspondente bancária envolvida (art. 26, inc. VI, do Decreto nº 2.181, de 1997), e, também, realizar prática infrativa em detrimento maior de sessenta anos (art. 26, inc. VII, do Decreto nº 2.181, de 1997).

100. Verifica-se a existência de duas atenuantes e três agravantes da pena, o que levaria um aumento da pena-base em 1/3 (um terço). Sendo, assim, a fixação da pena base será de R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais).

106. O primeiro ponto que aqui se destaca é o fato de esse DPDC ter desconsiderado as informações apresentadas pelo Cetelem e para realização de um cálculo próprio entendeu por efetuar a soma do resultado bruto obtido no primeiro semestre de 2019



com intermediação financeira acrescido de receita de prestação de serviços, rendas com tarifas bancárias e outras receitas operacionais.

107. Ocorre que, e conforme reconhecido pelo DPDC, essa forma de cálculo, além de equivocada para o fim que se propõe, possui imprecisões de conceito.

108. Conforme detalhado parecer anexo da Contabilidade do Banco, ainda que se desconsiderasse valores apresentados pelo Banco na manifestação SEI nº 11801317, cujos valores correspondem ao Lucro antes do Imposto de Renda e Contribuição Social – LAIR do Banco para o período de fevereiro, março e abril de 2019, esse DPDC deveria utilizar-se, para atendimento do quanto estabelecido na Portaria nº 7/2016, a receita média mensal com empréstimos consignados, conforme o quadro abaixo:

Consignado			
	2019 Mês Fevereiro	2019 Mês Março	2019 Mês Abril
Receitas da Intermediação Financeira	118.021	128.134	122.317
Operações de Crédito	117.828	127.922	122.146
Resultado de Operações com Títulos e Valores Mobiliários	193	212	171
Despesas da Intermediação Financeira	(75.009)	(76.297)	(73.114)
Operações de Captação no Mercado	(42.279)	(44.593)	(42.067)
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(32.730)	(31.705)	(31.047)
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	43.011	51.836	49.203
Resultado Bruto para fins de apuração - produto consignado	43.011	51.836	49.203

109. Além disso, como visto, o DPDC entendeu pela aplicação de agravantes que não deveriam ter sido consideradas no caso. Como anteriormente bem relatado, não há nos autos qualquer comprovação de que o Cetelem tenha tomado conhecimento do fato que lhe foi imputado e muito menos que teria deixado de tomar providências e que a conduta seria de caráter repetitivo.



110. Ora, o Cetelem sempre adotou as melhores práticas, exigindo dos seus correspondentes cumprimento da legislação, inclusive, aplicando sanções aos correspondentes que a descumprisse ou agisse de forma contrária ao quanto determinado pelo contrato firmado com o Cetelem.

111. Além disso, mesmo que se pudesse imputar ao Cetelem a conduta perpetrada pela TIFIM (comprovada apenas pelo depoimento pessoal de uma pessoa, sem qualquer possibilidade de impugnação nos autos do processo judicial ou mesmo de elaboração quesitos por parte do Cetelem), o que não se admite, não há que se falar em conduta de caráter repetitivo.

112. Não há nos autos nada que comprove a intenção de a instituição financeira obter vantagem indevida. Não pode haver evidência mais nítida da boa-fé e da ausência de vontade de se beneficiar ilegalmente por parte da instituição financeira.

113. Desse modo, não pode ser considerada razoável – nem pela ótica jurídico-administrativa nem tampouco pelo viés socioeconômico – a imposição de multa de R\$ 4.000.000,00 pelo episódio erroneamente caracterizado como conduta vista como ilegítima a partir de entendimento, no mínimo, controverso, conforme anteriormente bem argumentado.

114. Essa circunstância, *per se*, já se mostra suficiente para excluir a sanção econômica imposta pelo DPDC.

115. Nesse cenário, são pertinentes as considerações doutrinárias do Ministro 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”.⁵

116. Mas não é só. A multa imposta deve também ser anulada porque não se justifica a partir dos critérios [ocultos] eleitos pelo próprio DPDC. Aplica-se, pois, a teoria dos motivos determinantes. Relembrando que o próprio DPDC reconhece que “os critérios possuem falhas” e que “as desagregações ali feitas podem dar margem, a imprecisões no cálculo da pena-base”.

117. Por mais esse fundamento, requer-se a anulação da multa aplicada pelo DPDC.

118. Se, no entanto, assim não entender (o que não se espera), requer-se, subsidiariamente, que seja reduzido o valor da multa imposta, fixando-o em valor que se mostre compatível com a realidade indicada no processo administrativo.

119. Nesse sentido, “o tipo sancionador 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.

120. A esse propósito, impõe-se o registro de que alguns Tribunais do país comungam com o entendimento de que a multa administrativa deve acompanhar os ditames dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A título de exemplo é o acórdão proferido pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região que diminuiu uma penalidade de R\$ 158.240,00 para R\$ 10.000,00, reforçando a necessidade de que a sanção administrativa não pode caminhar nos trilhos da excessividade e da desproporcionalidade, *in verbis*:

⁵ MENDES, Gilmar. Direito fundamentais e controle de constitucionalidade. 2. ed. São Paulo: Celso Bastos Editor, p. 44.

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



AÇÃO ORDINÁRIA. PROCON. ECT. DESCUMPRIMENTO DE NORMAS PROTETIVAS DA RELAÇÃO DE CONSUMO. AUTUAÇÃO. PODER DE POLÍCIA. POSSIBILIDADE. MULTA. INOBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REDUÇÃO. HONORÁRIOS FIXADOS DE ACORDO COM OS ARTIGOS PERTINENTES. 1. A legislação que rege a matéria discutida nos autos confere aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, como é o caso do PROCON/SP, a atribuição para fiscalizar as relações de consumo, podendo aplicar sanções por qualquer descumprimento aos direitos básicos do consumidor, como é o caso da situação trazida a esses autos, de extravio da carta do consumidor descrito no auto de infração nº 1656. Neste sentido, já se firmou a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça. 2. A proteção das relações de consumo pode e deve ser feita pelo SNDC, sendo, pois, da competência do PROCON a fiscalização das relações estabelecidas entre consumidor e fornecedor de produtos ou serviços. 3. No caso em tela, por firmar relações de consumo com seus clientes, está a ECT submetida às regras do Código de Defesa do Consumidor, sujeitando-se, portanto, à fiscalização do PROCON no que tange à observância das referidas regras. 4. No que respeita à possibilidade do PROCON fiscalizar a atividade da ECT e aplicar penalidade em virtude de descumprimento à legislação de proteção ao consumidor, não se vislumbra qualquer ilegalidade no auto de infração lavrado. 5. Ainda que não haja ilegalidade na autuação administrativa, cabe ao Poder Judiciário intervir quando a multa se mostra desarrazoada e desproporcional. 6. Conquanto possua a multa caráter pedagógico, de modo a servir de exemplo para que condutas como a perpetrada não sejam repetidas, não pode a sua aplicação deixar de observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 7. À míngua de prejuízo maior ao interesse público, não se verifica a necessária proporcionalidade entre a infração cometida e a multa aplicada, razão pela qual, em observância aos princípios norteadores da Administração Pública, deve a penalidade ser reduzida para R\$ 10.000,00. 8. No que tange ao recurso adesivo interposto pela ECT, a d. sentença de 1º grau houve por bem fixar os honorários advocatícios em R\$ 2.000,00 (fl. 267), em perfeita consonância com os §§3º e 4º do art. 20 do CPC. 9. Recurso adesivo a que se nega provimento. 10. Apelação a que se dá parcial provimento para determinar a legalidade do auto de infração nº 1656, reduzindo, no entanto, a multa imposta para R\$ 10.000,00, em homenagem aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, invertendo-se, ainda, os ônus da sucumbência.” (Apelação 0025151-98.2008.4.03.6100. Desembargadora Federal Cecília Marcondes. 3ª Turma Cível. e-DJF3 Judicial 1 DATA:15/06/2012. TRF3, grifou-se).

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



121. O Tribunal Regional Federal da 1ª Região também já indicou a possibilidade de diminuição de valores impostos a título de multa, quando não estiverem em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Nesse sentido:

TRIBUTÁRIO. AÇÃO ANULATÓRIA. AUTO DE INFRAÇÃO. NULIDADE. NÃO CONFIGURAÇÃO. DOCUMENTOS RECUSADOS PELA RECEITA FEDERAL. IDONEIDADE NÃO DEMONSTRADA. MULTA PUNITIVA. EFEITO CONFISCATÓRIO. REDUÇÃO. 1. O auto de infração, por ser ato administrativo, goza de presunção de legitimidade até que se prove robustamente o contrário. 2. Constitui múnus público do Fiscal identificar a presença de relações jurídicas enquadradas nas leis tributárias para, em caso de descumprimento, aplicar as sanções cabíveis, máxime porque o auto de infração ostenta presunção de legalidade e veracidade. Em não havendo tal prova nos autos, e diante da ilicitude constatada, o Auto de Infração encontra-se respaldado legalmente. 3. No presente caso, a apelante não fez prova capaz de ilidir a presunção de legitimidade do auto de infração, limitando-se apenas a apresentar meras indagações, razão pela qual impõe-se a manutenção do débito tributário. 4. A multa punitiva não pode ter caráter confiscatório, inclusive por preceito constitucional, de sorte que é perfeitamente cabível a sua redução em face de valor excessivo, em nome, também, dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O percentual da multa fixado em 150% é desproporcional e tem feição de confisco. 5. Apelação a que se dá parcial provimento, apenas para reduzir a multa punitiva ao patamar de 20%. (AC 0000148-89.2000.4.01.3801 / MG, Rel. JUIZ FEDERAL CARLOS EDUARDO CASTRO MARTINS, 7ª TURMA SUPLEMENTAR, e-DJF1 p.279 de 04/11/2013 – grifou-se).

122. Outros Tribunais têm decidido da mesma forma:

APELAÇÃO CÍVEL. ADMINISTRATIVO. PROCON. APLICAÇÃO DE MULTA. REDUÇÃO DO VALOR. POSSIBILIDADE. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA CONFIRMADA.

1. Apelações contra a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para reduzir a multa fixada em R\$ 23.258,26, imputada ao apelado por descumprimento de norma consumerista, para o valor de R\$ 6.000,00.



2. Na origem, a CEF propôs ação anulatória, buscando anular multa imposta pelo apelante, que no decorrer da fiscalização realizada em uma de suas agências, verificou que não havia CDC disponível em local visível e de fácil acesso para livre consulta, nem placa com o número e o endereço do PROCON/ES e com informação sobre a possibilidade de liquidação antecipada de dívida com redução de encargos, bem como de cartazes afixados na entrada com a escala de trabalho dos caixas.

3. É possível redimensionar as penalidades aplicadas por infração administrativa quando estão dissonantes com a legislação pertinente ao caso e, ainda, em caso de violação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (TRF2, 5ª Turma Especializada, AC 00011778420104025002, Rel. Juiz Fed. Conv. FLÁVIO OLIVEIRA LUCAS, DJE 1.12.2017).

4. No caso, foram quatro as irregularidades apontadas pelo PROCON, no decorrer da fiscalização por ela realizada na agência bancária, sendo que, em relação à constatação de inexistência de cartazes afixados na entrada do estabelecimento, contendo a escala de trabalho de caixas, o Juiz a quo reconheceu plausibilidade na afirmação da CEF, no sentido de que tal procedimento afetaria a segurança dos funcionários que atuavam como caixas. Especificamente sobre tal ponto, o magistrado consignou que o PROCON não analisou tal argumento, no bojo do processo administrativo, concluindo pela existência das três outras irregularidades e afastando essa última. O reconhecimento da inexistência de tal irregularidade não foi objeto de apelação por parte do PROCON. Tal fato, por si só, já justificaria a necessidade de redução do valor da penalidade imposta.

5. O valor da penalidade, à luz do que dispõe o art. 57 do CDC, deve ser fixado de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor. Levando em conta tal parâmetro, contata-se que se afigura desarrazoado a fixação de multa em valor elevado simplesmente em razão de ser a apelada empresa de grande porte. Não há nenhum elemento nos autos que apontem no sentido de que a indisponibilidade do CDC em local visível e a ausência de placa, contendo o número e o endereço do PROCON, e de informação sobre a possibilidade de liquidação antecipada de dívidas teriam acarretado qualquer tipo de vantagem à CEF ou significativos prejuízos aos consumidores. Portanto, não restou caracterizada a gravidade da infração e a vantagem auferida pela empresa, razão pela qual não 1 merece reforma a sentença, tendo o Juiz a quo reduzido a multa para patamar adequado com as circunstâncias do caso.



(...)

7. Apelação não provida.

(TRF-2 - AC: 00023108620184025001 ES 0002310-86.2018.4.02.5001, Relator: RICARDO PERLINGEIRO, Data de Julgamento: 15/10/2019, 5ª TURMA ESPECIALIZADA)

ADMINISTRATIVO. AUTO DE INFRAÇÃO. ANP. INFRAÇÃO ÀS NORMAS DE COMERCIALIZAÇÃO/ARMAZENAMENTO DE PRODUTOS DERIVADOS DO PETRÓLEO. MULTA. VALOR. REDUÇÃO. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Conquanto a Administração atue com discricionariedade no exercício de seu poder punitivo, inobservou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade na quantificação da penalidade imposta à empresa, o que justifica a intervenção do Judiciário, não havendo se falar em afronta à separação dos Poderes ou à legalidade, uma vez que a aplicação da legislação de regência deve pautar-se pelos parâmetros estabelecidos na Constituição. Outrossim, não é o caso de expungir a norma legal do ordenamento jurídico por inconstitucionalidade, mas de adequá-la ao que dispõe a própria Lei n.º 9.847/99, em seu art. 4º: 'a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica do infrator e os seus antecedentes'. A condição econômica da parte e as circunstâncias da infração justificam a redução do valor da penalidade aquém do mínimo estabelecido na lei, por exigência legal de que se proceda à adequada dosimetria da pena. A manutenção da multa no patamar em que imposta (R\$ 50.000,00), longe de cumprir a finalidade de repressão pedagógica às irregularidades praticadas, provavelmente inviabilizaria o prosseguimento de sua atividade econômica.

(TRF4 5008264-43.2013.404.7201, QUARTA TURMA, Relatora VIVIAN JOSETE PANTALEÃO CAMINHA, juntado aos autos em 03/08/2016).

CONSTITUCIONAL. ADMINISTRATIVO. DECON/CE. APLICAÇÃO DE MULTA À INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. POSSIBILIDADE. DIREITO DO CONSUMIDOR. REDUÇÃO DO VALOR DA MULTA. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE.

Trata-se de apelação interposta pela Caixa Econômica Federal contra sentença que julgou improcedente pedido de anulação do auto de



infração nº 768/2014, lavrado pelo DECON/CE, que gerou multa no valor de R\$ 14.254,13.

A CEF defende, em suas razões recursais, nulidade do auto de infração, ao argumento de que não foi observada a aplicação do art. 2º da Lei Estadual nº 12.565/96, que prevê a penalidade de advertência na primeira ocorrência. Defende a inconstitucionalidade da legislação estadual no tocante à estipulação de critérios de segurança das atividades bancárias. Aduz que a multa arbitrada afronta os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, presentes na sistemática do CDC.

No tocante à instalação de equipamentos de segurança e a tomada de medidas necessárias à garantia da segurança dos clientes no interior das agências da CEF, não há o que se discutir acerca da constitucionalidade da legislação estadual. Precedente: AI 761031 AgR-ED-ED, Relator (a): Min. GILMAR MENDES, Segunda Turma, julgado em 09/04/2013, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-079 DIVULG 26-04-2013 PUBLIC 29-04-2013.

Da leitura dos artigos 56, inc. I e 57 do CDC, depreende-se ser possível a aplicação de multa após prévio procedimento administrativo pelos órgãos de fiscalização quando houver descumprimento da norma consumerista, como no caso em análise.

Com relação ao valor da multa, aplicado em decorrência do auto de infração, verifica-se que se deve enquadrá-la nos padrões da razoabilidade e da proporcionalidade, mormente quando se leva em consideração o propósito almejado com essa medida, qual seja, evitar que a demandante continue infringindo a legislação em detrimento dos direitos dos consumidores.

Analizando a infração cometida pela CEF (ausência de porta eletrônica de segurança individualizada em todos os acessos destinados ao público), tem-se por razoável e proporcional a redução do valor da multa, que deve ser fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Apelação parcialmente provida, com redução do valor da multa aplicada.

(TRF-5 - AC: 08070148220144058100, Relator: Desembargador Federal Leonardo Carvalho, Data de Julgamento: 29/08/2017, 2ª Turma)

123. Nesse sentido, convém destacar que o DPDC não observou todas as atenuantes previstas no art. 15 da Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016. Referida norma assim dispõe:



I - Consideram-se circunstâncias atenuantes:

- a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- b) ser o infrator primário;
- c) ter o infrator, tempestivamente, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
- d) em atenção ao comando do art. 4º, V, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, a manutenção em operação regular, pelo infrator, de um programa formal de prevenção de conflitos de consumo, que envolva, oriente e discipline a atuação efetiva de uma estrutura organizacional especificamente dedicada à recepção, registro, tratamento e solução de conflitos de consumo.

124. É de fácil percepção que devem ser aplicadas as atenuantes “c” e “d”, uma vez que o Cetelem sempre adotou todas as providências no sentido de aprimorar os seus controles internos, bem como mantém canais de atendimento e resolução de conflitos seja por meio do seu site ou por telefones específicos destinados a esse fim.

125. A conclusão a que se chega, portanto, é que deveriam ter sido excluídas todas as agravantes aplicadas e consideradas outras atenuantes previstas na Portaria nº 7/2016, de forma que a multa (caso não fosse anulada), deveria ser reduzida à metade (considerando, ainda, para o cálculo da pena-base o quadro apresentado acima).

126. Ainda assim estar-se-ia diante de um vultoso valor que não corresponderia a um valor que atinja a finalidade sancionadora e que melhor atenda ao interesse público, sob pena de violação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e do próprio devido processo legal.

127. 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.

128. 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”.

129. Por último, percebe-se outro equívoco na decisão recorrida quanto ao cálculo do limite da multa imposto pelo CDC. Isso porque o parágrafo único do art. 57 do CDC impõe que “a multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.” O DPDC, no entanto, entendeu por atualizar esse valor considerando uma resolução da Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro⁸ (apesar de não deixar claro isso na Nota Técnica).

130. Essa correção dos valores é absolutamente ilícita. O limite máximo para a multa foi estabelecido na lei e só a lei pode corrigi-lo, qualquer que seja o índice que se pretenda

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

⁸ “O Secretário de Estado de Fazenda, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto no art. 2º do Decreto nº 27.518/2000 e o contido no Processo nº SEI-040070/000450/2020, Resolve: Art. 1º O valor da Unidade Fiscal de Referência do Estado do Rio de Janeiro (UFIR-RJ), instituída pelo Decreto nº 27.518, de 28 de novembro de 2000, para o exercício de 2021, será de R\$ 3,7053 (três reais e sete mil e cinquenta e três décimos de milésimos). Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 01 de janeiro de 2021. Rio de Janeiro, 28 de dezembro de 2020. UILHERME MERCÊS
Secretário de Estado de Fazenda”



utilizá-lo. A Unidade de Referência Fiscal - UFIR foi extinta em decorrência do § 3º do art. 29 da Medida Provisória 2095-76, e os valores referidos na legislação ficaram expressos pelo seu equivalente em Reais para todos os fins.

131. Outrossim, mesmo que os valores fixados no CDC pudessem ser atualizados sem lei que o autorizasse, coisa que se admite pelo princípio da eventualidade, o critério fixado por um Estado membro da Federação não pode ser assumido pela Administração Federal.

132. Isso porque o Despacho nº 571, de 2011 (doc. xxx), do Ministro da Justiça, acatou o Parecer nº 56/2011/CEP/CGLEG/CONJUR/MJ que entendeu que deve ser aplicado o “índice IPCA-e em substituição a UFIR na atualização dos valores das multas aplicadas pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 57 do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, é possível empregar o mesmo índice de atualização - IPCA-e - para corrigir monetariamente os valores mínimos e máximos das multas previstas no CDC, desde que observado o princípio da razoabilidade após o valor obtido com a correção”. Dessa forma, nos termos do cálculo anexo (doc. anexo), o valor do teto da multa corresponde da R\$ 10.816.760,27.

133. Repita-se que o conteúdo desse despacho é invocado meramente pelo princípio da eventualidade, pois o ora recorrente entende que o critério para apuração do limite máximo fixado em lei somente pode ser alterado por outra lei, sendo inaplicável qualquer ato normativo infralegal.

134. Assim, considerando-se que (i) o Cetelem sempre manteve o seu dever de fiscalização e diligência, orientando e aplicando sanções aos seus correspondentes bancários; (ii) a ausência de qualquer prova de que a TIFIM tenha agido a mando do Cetelem ou mesmo que o Banco tenha se beneficiado da conduta adotada pela TIFIM, e



(iii) mesmo que houvesse comprovação de ilícito que pudesse ser reputado ao Cetelem, só foi juntado aos autos a suposta ilegalidade de APENAS um correspondente bancário, requer o Cetelem que no caso de manutenção da sanção aplicada seja o valor diminuído, a fim de se atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

135. Em vista do exposto, espera o Cetelem que a decisão administrativa ora recorrida seja anulada por falta de razoabilidade na quantificação da multa imposta, ou quando menos, que o valor estipulado a esse título seja severamente diminuído, ante violação aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, aplicando-se as todas atenuantes aqui apontadas, e excluindo-se as agravantes apontadas na decisão.

V. CONCLUSÃO

136. Em vista de todo o exposto, conforme já afirmado anteriormente, não há que se falar em prática de qualquer conduta ilícita ou em dano a consumidores, motivo pelo qual requer e espera o Cetelem S.A.:

- a. o recebimento deste recurso, no efeito suspensivo, nos termos do art. 49, parágrafo único, do Decreto nº 2.181, de 1997;
- b. o acolhimento das preliminares deduzidas para anulação da decisão ora recorrida, com o consequente arquivamento do processo administrativo; ou
- c. a reforma da decisão, para que seja arquivado o processo administrativo, com a rejeição das imputações relativas às infrações tipificadas nos arts. 4º, caput, inciso I e III, 6º, incisos II, III e IV e 39, inciso IV, 43 (caput e parágrafos), do Código de Defesa do Consumidor, aos arts. 7º, incisos I,



VII, VIII, IX, X, 10, caput, §1º e 11, da Lei nº 12.965, de 2014 (Marco Civil da Internet); ou caso assim não se entenda;

- d. seja anulada a sanção imposta por falta de razoabilidade na quantificação da multa, ou quando menos, que o valor estipulado a esse título seja severamente diminuído, ante violação aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, aplicando-se as todas atenuantes previstas pela Portaria nº 7, de 5 de maio de 2016 pelo Decreto nº 2.181, de 1997, e excluindo-se as agravantes apontadas na decisão recorrida.

Brasília, 2 de julho de 2021

Marcos Cavalcante de Oliveira
OAB/DF nº 56.261

**LIVIA BORGES
FERRO FORTES
ALVARENGA**

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

Assinado de forma digital
por LIVIA BORGES FERRO
FORTES ALVARENGA
Dados: 2021.07.02 17:04:11
-03'00'

Usuário Externo (signatário):	LÍVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA
IP utilizado:	170.246.9.9
Data e Horário:	02/07/2021 17:26:34
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	08012.001476/2019-59

Interessados:

Banco Cetelem S.A.

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Recurso administrativo	15111484
- Documento parecer contabilidade	15111485
- Documento manual boas práticas	15111486
- Documento complementar	15111487
- Documento controle correspondentes	15111488
- Documento comunicado correspondentes 1	15111489
- Documento guia correspondentes	15111490
- Documento questionario correspondente	15111491
- Documento cartilha autorregulação	15111492
- Documento comunicado correspondentes 2	15111494
- Documento comunicado correspondentes 3	15111495
- Documento condições gerais correspondentes	15111496
- Documento Despacho MJ 571 2011	15111497
- Documento cálculo teto	15111498

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



ILUSTRÍSSIMA SENHORA SECRETÁRIA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 08012.001476/2019-59
Ref.: Nota Técnica nº 28/2021/CSA-
SENACON/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ e Despacho nº 460/2021//CSA-
SENACON/CGTSA/DPDC/SENACON/MJ

BANCO CETELEM S.A. ("Cetelem"), pessoa jurídica de direito privado já qualificada, vem, por seus advogados (instrumento de mandato juntado ao SEI nº 9044054) à presença de Vossa Senhoria retificar informação prestada no recurso administrativo protocolizado em 2.7.2021 (SEI nº 15111484) no item II, subitem B, parágrafo 26 da referida peça.

Onde se lê:

26. 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 foi conferido ao ora recorrente.

Leia-se:

26. 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

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



também que poderá questionar aqueles que o acusam. Isso NÃO foi concedido ao ora recorrente.

Brasília, 5 de julho de 2021

Marcos Cavalcante de Oliveira
OAB/DF nº 56.261

**LIVIA BORGES
FERRO FORTES
ALVARENGA**
Assinado de forma digital
por LIVIA BORGES FERRO
FORTES ALVARENGA
Dados: 2021.07.05
15:24:14 -03'00'
Lívia B. F. Fortes Alvarenga
OAB/DF nº 24.108

Usuário Externo (signatário):	LÍVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA
IP utilizado:	170.246.9.9
Data e Horário:	05/07/2021 15:26:44
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	08012.001476/2019-59
Interessados:	Banco Cetelem S.A.
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição retifica parágrafo 26 recurso	15125107

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.