

São Paulo, 31 de julho de 2022.

AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

OFÍCIO SEI Nº 652/2022/DIRBEN-INSS

Assunto: Apuração de supostas irregularidades no âmbito de contratos de concessão de empréstimos consignados e de operações com cartão de crédito aos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do RGPS.

Referência: Processo nº 35014.298353/2022-89

BANCO DAYCOVAL S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Paulista, 1.793, Bela Vista, devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 62.232.889/0001-90, vem respeitosamente à presença de Vossas Senhorias, nos termos do art. 52-A, inciso II, da IN PRES/INSS nº 28/2008 apresentar, tempestivamente¹, sua **DEFESA ADMINISTRATIVA**, o que faz pelas razões de fato e de direito a seguir aduzidas.

I. DOS FATOS

Trata-se de processo administrativo instaurado com vistas a apurar supostas irregularidades no âmbito de contratos de concessão de empréstimos consignados e de operações com cartão de crédito aos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do RGPS.

Assevera que os autos estão instruídos com manifestações, recomendações, reclamações, determinações judiciais e denúncias que tratam de condutas supostamente praticadas pelo DAYCOVAL (as quais serão pormenorizadas a seguir) e que representariam, em tese, violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor², da IN 28/2008³ e do Acordo de Cooperação Técnica nº. 49/2020⁴, sendo que, se constatadas tais irregularidades, o banco estaria exposto as penalidades previstas pelo artigo 52 da Instrução Normativa retromencionada.

Antes de se adentrar aos esclarecimentos solicitados, imperioso indicar que para alguns processos, identificou-se inconsistências nos números indicados no r. ofício, as quais, serão esclarecidas quando necessário.

¹ O Banco Daycoval foi oficialmente comunicado da instauração deste processo administrativo através do ofício enviado pelo e-mail stadm.dirben@inss.gov.br, na data de 22 de julho de 2022. Foi concedido prazo de 10 dias para apresentar defesa escrita, iniciando-se a contagem no dia 23 de julho de 2022 [Lei nº 9.784/1999, Art. 66, caput]. Sendo assim, o termo final será em 01 de agosto de 2022, portanto, esta defesa é tempestiva.

² Artigos 6º, incisos II e III, 46, 51, incisos IV, XV e §1º, inciso III e 52.

³ Artigos 21 e 21-A

⁴ Cláusula Terceira, § 2º, inciso XIV e XVII

Sendo estes os fatos, o Banco Daycoval, tempestivamente, expõe os fundamentos que comprovam que as alegações de supostas irregularidades que lhe são atribuídas não podem prosperar, conforme restará demonstrado.

II. DAS SUPOSTAS IRREGULARIDADES NAS OPERAÇÕES DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO – RMC

Entre os processos indicados no r. ofício, constam 04 demandas judiciais envolvendo o produto **Cartão de Crédito Consignado**, para os quais, segundo ofícios encaminhados pelos MM. Juízos, estaria o Banco Daycoval em possível prática indevida, sendo elas: **i)** ausência de informações, a respeito da sistemática de funcionamento do contrato; **(ii)** ausência de informações, de forma expressa e clara do montante emprestado; **iii)** dos valores e quantidade de parcelas a serem consignadas no benefício previdenciário; **iv)** do termo final da quitação da dívida; e **v)** da informação se o valor do pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito correspondia ou não ao valor da parcela do empréstimo; **vi)** ausência de utilização do cartão como necessidade de prova para contratação. Portanto, a conclusão judicial é de que o contrato de adesão ao cartão de crédito consignado padece de vícios.

Em termos de organização dos assuntos, considerando que os argumentos de fato e de direito são semelhantes, o Banco fará uma descrição sucinta dos fatos narrados por cada consumidor, bem como um resumo dos fundamentos das decisões que serviram de lastro aos ofícios enviados a este órgão. Após, os esclarecimentos necessários a fim de demonstrar a inexistência de quaisquer dos descumprimentos citados acima serão prestados conjuntamente, pois a questão de mérito é semelhante a todos, sendo desnecessário e contraproducente tecer comentários individualizados para cada um dos casos.

Neste eito, referindo-se às demandas que veiculam tais pretensões, os autos deste processo administrativo foram instruídos com as seguintes ações judiciais:

a) DALVA FERREIRA DOS SANTOS [Processo SEI nº 35000.001089/2019-24]:

Em resumo, conforme descrição que consta na sentença e relatório do acórdão anexado ao referido processo SEI, a consumidora relata que verificou em seu extrato de pagamento que o Daycoval, sem que houvesse qualquer regular solicitação, implementou empréstimo de reserva de margem para cartão de crédito consignado, passando a partir de 11/10/2016, a debitar mensalmente o valor de R\$ 33,88 a título de RMC. Alude sobre ausência de informação e vício de consentimento, pois alega que pretendia e acreditou estar realizando contrato de empréstimo consignado tradicional, mas que ao final verificou tratar-se de cartão de crédito.

Assim, o Banco Daycoval apresentou sua defesa, anexando aos autos: **(a)** arquivo de gravação de contato telefônico como prova da plena ciência da consumidora quanto ao produto/serviço contratado; **(b)** cópia do contrato assinado em 14/10/2016 demonstrando claramente tratar-se de termo de adesão de cartão de crédito consignado; e **(c)** por fim, comprovou a contratação de pré-saque e saque complementar com crédito dos respectivos valores na conta bancária da cliente.

Diante das robustas provas apresentadas pelo Banco, o MM. Juízo de 1º grau julgou IMPROCEDENTES os pedidos da Sr. Dalva, sob o fundamento de que:

(a) comprovada a contratação por meio do termo de adesão o qual é claro sobre a modalidade do produto, contendo autorização expressa de reserva de margem para o pagamento mínimo mensal da fatura;

(b) Declaração da autora que estava ciente da necessidade de pagamento da fatura;

(c) Gravação comprova a ciência da autora a respeito da contratação do produto CARTÃO DE CREDITO CONSIGNADO e utilização do limite de crédito (saques),

(d) dever de informação restou suficientemente atendido, e

(e) não se trata de dívida impagável, pois é possível amortizar, também, com o pagamento da fatura.

Após recurso da autora, sobreveio decisão da 2ª Turma Recursal do DF por meio do voto do Dr. Relator João Luis Fischer Dias, dando provimento parcial ao apelo da consumidora, sob o argumento de suposta violação ao dever de informação pois o banco supostamente não teria informado acerca da sistemática de funcionamento do contrato, em especial: (a) o montante emprestado, (b) os valores e quantidade de parcelas a serem consignadas no benefício previdenciário, (c) o termo final da quitação da dívida, e (d) se o valor do pagamento mínimo da fatura do cartão de crédito correspondia ou não ao valor da parcela do empréstimo. Portanto, haveria violação aos arts. 6º, II a IV, 46 e 51, IV, todos do CDC.

Com base neste panorama, foi expedido ofício a esta autarquia, para fins do art. 52, incisos I a V da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28/2008.

b) UBANILDA FERRAZ DE AZEVEDO [Processo SEI nº 35000.001686/2019-59]:

De acordo com os autos do processo SEI em análise, trata-se de demanda judicial onde a consumidora alega que em nenhum momento houve a intenção de contratação de cartão de crédito consignável, nem mesmo a informação pela ré a respeito da constituição da reserva de margem consignável (RMC) e que acreditou ter realizado contrato de empréstimo consignado junto a parte Requerida e não um cartão consignado.

A defesa da Instituição levou ao processo, em sua defesa, a: **(a) gravação de desbloqueio** como prova da ciência da consumidora quanto ao produto/serviço contratado; **(b) cópia do contrato assinado em 21/10/2015**, demonstrando que o termo de adesão é claro quanto a modalidade contratada; **(c)** comprovante da solicitação do pré-saque e saque complementar com crédito na conta do cliente.

Sobreveio sentença que, acolhendo parcialmente os pedidos da consumidora, determinou que os descontos fossem suspensos e que os valores já descontados fossem devolvidos a consumidora, além de compensá-la por suposto dano moral sofrido.

O Daycoval, por sua vez, recorreu da referida decisão, sendo proferida decisão pela 2ª Turma Recursal do DF por meio do voto do mesmo Dr. Relator João Luis Fischer Dias, para acolher, em partes, o apelo do Banco para excluir a condenação quanto ao dano moral, bem como permitir a compensação dos valores creditados a consumidora à título de Pré-Saque e Saque Complementar sobre os valores a serem restituídos.

Todavia, de forma estranha, e em afronta ao princípio do *non reformatio in pejus* e sem qualquer requerimento das partes, novamente o mesmo Relator determinou que fosse expedido ofício a este Órgão, pois durante o julgamento do **recurso exclusivo do banco**,

supostamente foram verificadas violações aos Arts. 21-A, da Instrução Normativa nº 28 do INSS. Ou seja, mesmo tratando-se de **contrato firmado em 2015 (anterior a vigência do art. 21-A)** e não bastando a afronta ao princípio do *non reformatio in pejus*, o relator entendeu que o Banco deveria fazer constar no contrato de 2015 as exigências do art. 21-A, que foi inserido na Instrução Normativa **apenas em 2018**, por meio da IN 94, o que por si só demonstra clara violação ao princípio do ato jurídico perfeito e da irretroatividade das normas.

Importante esclarecer que sobre este caso, o Banco Daycoval já prestou anteriores esclarecimentos neste mesmo processo administrativo, quando de sua abertura.

c) SIMONE GONÇALVES DE OLIVEIRA [ID (8228476)] - processo SEI n. 35014013623/2021-19

Neste caso, esclarece inicialmente, um possível erro material do ofício em análise, isto porque, o item 2.4 indica como objeto da reclamação, o processo SEI nº 35014.1.39291/2021-93, cujo ID seria 8228476. Adiante, afirma tratar-se de processo, cujo consumidor que consta no polo ativo do processo seria o Sr. LUIZ CARLOS VALPERES, CPF 294.705.609-49.

Ocorre que, analisando as cópias que instruem este processo administrativo, no ID 8228476 foi localizado processo SEI n. 35014013623/2021-19, referente ao processo judicial nº 0009132-52.2019.8.16.174, de autoria de Simone Gonçalves de Oliveira.

O Processo movido pelo Sr. Luiz Carlos Valperes, CPF: 294.705.609-49 refere-se ao processo SEI nº 35014.211557-2021-32 e será objeto de análise oportunamente. Portanto, neste cenário, o Banco irá se ater a demanda judicial da Sra. Simone, pois é esta informação que consta no ID: 8228476.

Trata-se de processo que tramitou perante o Juizado Especial Cível de União de Vitória/PR, sob nº 0009132-2.2019.0174, em que a parte autora sustentou, em síntese, que a requerida, sem qualquer solicitação, além da concessão do referido empréstimo consignado, providenciou a “Reserva de Margem Consignável” e emitiu um cartão de crédito. De forma contraditória, afirmou também, que a instituição Financeira lhe induziu em erro, eis que acreditava estar contratando empréstimo consignado, mas acabou contratando outra modalidade de crédito consignado, isto é, cartão de crédito consignado.

O Daycoval apresentou defesa, sustentando a validade da operação de crédito, bem como que: **(a)** há gravação de desbloqueio como prova da ciência da consumidora quanto ao produto/serviço contratado; **(b)** **cópia do contrato assinado** em 14/03/2016, demonstrando que o termo de adesão é claro quanto a modalidade contratada; **(c)** A utilização do cartão pela consumidora para **realização de compras**, o que por si só demonstra estar a mesma ciente do produto contratado;; **(d)** comprovante de solicitação do pré-saque e saque complementar com crédito na conta do cliente.

Surpreendentemente, mesmo diante de robustas provas, até mesmo a utilização do cartão para realização de **COMPRAS**, sobreveio sentença, para julgar parcialmente os pedidos da autora, sob o fundamento de que o defeito do negócio jurídico celebrado entre as partes se manifesta no momento de sua execução, porque ao estabelecer o desconto de parcela mínima através de margem consignável decorrente de cartão de crédito, a dívida contraída se torna impagável em razão do decréscimo ínfimo do saldo devedor. Afirmou que o contrato viola os preceitos do art. 51, IV, XV, § 1º III, § 2º, todos do CDC.

Importante destacar que em seus fundamentos, a MM Juíza Jeane Carla Furlan, do Juizado Especial de Vitoria/PR, reconheceu que as alegações da Autora eram infundadas, diante das provas apresentadas pelo Banco, ou seja, **a Autora sabia ter contratado um cartão consignado, tanto que realizou o desbloqueio do plástico e utilizou-se do cartão até mesmo para compras.**

Assim, determinou-se a expedição de ofício acerca de temas diversos, que em nada se relacionam com as razões de sua procedência, sendo instaurado o processo SEI nº 35014.040937/2021-86 (SEI nº 2908769), o qual, conforme consta, fora inclusive analisado por este órgão e concluindo com a indicação de **não haver** qualquer irregularidade.

d) LUIZ CARLOS VALPERES [Processo SEI nº 35014.211557-2021-32]⁵

Trata-se, em resumo, de ação declaratória a fim de anular o contrato firmado com o Daycoval, sob o argumento de que procurou a instituição financeira para contratar um empréstimo consignado, mas o desconto foi realizado no cartão de crédito.

Em sua defesa, o Banco apresentou **(a) cópia do contrato devidamente assinado pelo autor em 01/12/2016** e com indicação expressa sobre a modalidade de crédito contratada, bem como todas as informações pertinentes ao produto; **(b)** a utilização do limite de crédito através do saque e o comprovante do crédito do referido valor em conta bancária do autor. Ademais, destacou que as alegações do consumidor eram inverossímeis, isto porque, entre a data da contratação e a data do ajuizamento da ação, há um **lapso de mais de três anos**, período em que o autor recebia faturas do cartão e, portanto, não poderia alegar desconhecimento da modalidade contratada.

Em sentença, novamente a MMª Juíza Jeane Carla Furlan, do Juizado Especial de Vitoria/PR assentou que:

(a) não há provas quanto ao vício do consentimento do consumidor quanto a modalidade contratada;

(b) que o consumidor não contesta a assinatura do termo de adesão;

(c) que as cláusulas do contrato foram redigidas de forma clara.

(d) Contudo, diz que ao estabelecer o desconto de parcela mínima através de margem consignável decorrente de cartão de crédito, a dívida contraída se torna impagável em razão do decréscimo ínfimo do saldo devedor. Entende que, desta forma, o negócio jurídico violaria o disposto nos art. 51, IV, XV, § 1ª III, § 2º, todos do CDC.

Assim, novamente determinou-se a expedição de ofício a este Órgão, indicando como escopo tema diverso, isto é, que nada se referiu a análise da cláusula contratual citada acima, sendo instaurando o processo SEI nº 35014.211557/2021-32 (SEI nº 4997999) que já foi, inclusive, analisado, concluindo-se **não haver** qualquer irregularidade.

Enfim, são estas as considerações sobre os casos noticiados neste ofício acerca do CRÉDITO CONSIGNADO NA MODALIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO, todavia, conforme será adiante demonstrado, em que pese o entendimento dissonante dos Magistrados Jeane Carla Furlan e João Luiz Fischer Dias, a atuação do banco não padece de qualquer irregularidade.

⁵ Remete-se a leitura dos esclarecimentos do item anterior, justificando que o número do processo SEI 35014.211557-2021-32 não é mencionado no ofício, mas apenas o nome do consumidor que está vinculado, equivocadamente, ao processo do ID 8228476.

II.A. PRELIMINARMENTE: DA OCORRÊNCIA DA PRESCRIÇÃO PARA INSTAURAÇÃO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO ACERCA DOS TEMAS TRATADOS NO ITEM “II”. APLICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES DA LEI.

Nos termos do art. 1º, da Lei Nº 9.873/199, prescreve em 5 anos, o manejo da ação punitiva da Administração Pública Federal, direta e **indireta**, no exercício do **poder de polícia**, objetivando apurar infração à legislação em vigor, contados da **data da prática do ato**.

Pelo que foi demonstrado, a incursão desta Autarquia no exercício do Poder de polícia, está atrelado a suposta violação ao CDC e a IN/PRES/INSS nº 28/088 referente a negócio jurídico firmado em **2015 e 2016**.

Assim, inobstante a demonstrada inexistência de irregularidades por parte desta Instituição na oferta e formalização das operações acima citadas, considerando que a notificação desta Instituição ocorreu apenas em 22 de julho de 2022, e que não se verifica qualquer das hipóteses de interrupção e/ou suspensão do prazo prescricional, tem-se escoado, portanto, o prazo de 5 anos concedido a esta Autarquia para o exercício do poder de polícia e questões afetas à apuração de supostas irregularidades por parte do Banco Daycoval, amparadas nos citados eventos fáticos.

II.B. BREVE ESCLARECIMENTOS SOBRE O PORDUTO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

Caso não seja acolhido o argumento preliminar de prescrição, o que genuinamente não se espera e admite apenas para argumentar, é importante, desde já, antes de se adentrar no mérito dos casos acima, rememorar a diferença entre **empréstimo consignado** e **cartão de crédito com reserva de margem consignável** a fim de que esta premissa seja verdadeiro vetor interpretativo de todos os pontos apresentados nesta defesa.

O **empréstimo consignado** é uma espécie de mútuo feneratício, por meio da qual o consumidor obtém um montante específico, a ser pago por meio de **parcelas pré-fixadas** a serem lançadas em sua folha de pagamento mês a mês até o limite de 30% (trinta por cento). Justamente por isso é **possível e obrigatório que o contrato preveja o valor total, assim com o número de parcelas, a data de início e de fim dos descontos**.

Portanto, nesta modalidade de crédito, é possível as partes, Banco e Consumidor, fixarem todas as premissas de seu relacionamento no momento zero da contratação, tornando-se as condições pactuadas de pagamento termos firmes e rígidos a serem seguidos pelas partes até sua liquidação.

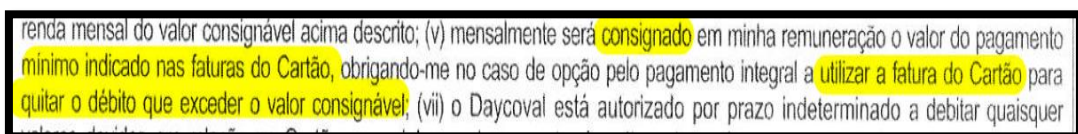
A seu turno, o **cartão de crédito com reserva de margem consignável** (modalidade de contratação objeto deste item da defesa), é - assim como os cartões convencionais - um INSTRUMENTO DE CRÉDITO PÓS-PAGO e NÃO UMA OPERAÇÃO DE CRÉDITO PARCELADA, no qual a Instituição Financeira concede ao Consumidor um limite de crédito **que pode ser utilizado para a realização de compras, transações ou saques, no momento adequado a vontade do Cliente e não necessariamente no momento zero da formalização**. Ou seja, na concessão de um Limite de Crédito é impossível já se estabelecer premissas imediatas a respeito de valores, datas, periodicidade de pagamento e etc.

O limite de crédito pode ser utilizado de acordo com a vontade do consumidor que, além da utilização para compras e pagamentos em geral, também poderá

utilizá-lo por meio do pré-saque⁶, saque complementar⁷, e saque em espécie através de caixa eletrônico conveniado à bandeira do cartão. Importante registrar, no entanto, que o saque em nada se confunde com um empréstimo consignado, sendo apenas uma das modalidades de utilização voluntária do limite de crédito do cartão consignado.

O produto em questão, portanto, tem duas finalidades assim como os cartões de crédito convencionais: saque de valores / compras e/ou pagamento de serviços.

O cartão de crédito consignado é uma operação quase idêntica ao cartão de crédito convencional, com a peculiaridade de que o pagamento mínimo da fatura é consignado de forma automática na folha de pagamento do titular, sistemática essa que se encontra descrita detalhadamente nas cláusulas do contrato firmado pelos consumidores citados acima.



renda mensal do valor consignável acima descrito; (v) mensalmente será consignado em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado nas faturas do Cartão, obrigando-me no caso de opção pelo pagamento integral a utilizar a fatura do Cartão para quitar o débito que exceder o valor consignável; (vi) o Daycoval está autorizado por prazo indeterminado a debitar quaisquer

Ademais, somente após a utilização do limite de crédito nasce o **DESCONTO MÍNIMO DE RESERVA DE MARGEM** (valor mínimo averbado para garantir o adimplemento mínimo do débito para casos onde o Consumidor opte por não realizar nenhum pagamento via fatura).

Os valores utilizados (como e quando o consumidor quiser), conforme modalidades acima indicadas, **também** integrarão o saldo devedor e serão pagos mediante descontos mensais em folha e/ou quitação das faturas.

Assim, mensalmente, são encaminhadas para o endereço do consumidor, suas faturas indicando o valor Mínimo para desconto via RMC e seu saldo devedor remanescente, fazendo surgir para o titular do contrato três opções para liquidação de seu débito:

- (i) **liquidação total do saldo devedor:** imediata quitação da operação de crédito contratada sem a incidência de novos encargos se o pagamento deste montante ocorrer até o vencimento da fatura;
- (ii) **liquidação parcial do saldo devedor:** havendo pagamento parcial do saldo remanescente, sobre o valor inadimplido incidirão encargos do crédito rotativo (indicados em fatura), sendo que o montante recalculado será apresentado para pagamento no mês seguinte na nova fatura, sendo novamente oportunizado ao Consumidor a liquidação integral e
- (iii) **Pagamento exclusivamente do mínimo:** neste caso o consumidor não realiza qualquer liquidação além do valor mínimo consignado e sobre seu saldo remanescente são acrescidos os encargos

⁶ **Pré-Saque:** Uma das funcionalidades do cartão consignado que permite ao consumidor, no momento da contratação/adesão e antes mesmo do desbloqueio do cartão, solicitar valor, dentro do limite de crédito, que será transferido à conta de titularidade do consumidor

⁷ **Saque complementar:** pode ocorrer a qualquer momento (após a adesão), mediante solicitação do consumidor, cujo valor transferido à conta de titularidade do consumidor

rotativos⁸ expressamente previstos em contrato e na própria fatura. Mesmo que o consumidor não realize nenhum pagamento via fatura, a liquidação de seu débito poderá ser realizada exclusivamente através dos descontos em folha.

O pagamento deste valor mínimo garante ao Consumidor o adimplemento do débito ao longo do tempo, mesmo que não ocorram amortizações por meio de fatura. Porém, sendo vontade do cliente liquidar ou reduzir seu saldo devedor, poderá o mesmo, utilizar-se de sua fatura mensalmente enviada. Assim, **a data de liquidação do saldo fica a critério do Cliente e não do Banco.**

Portanto, a liquidação do crédito utilizado dependerá única e exclusivamente da forma como o consumidor optar por realizar seus pagamentos, sendo esta, uma problemática para que seja pré-estipulado a quantidade de descontos, termo inicial e termo final, pontos específicos apontados pelos Magistrados como suposto abuso desta Instituição.

Ressalte-se, ainda, que o cartão de crédito consignado e a operação de saque, são autorizados pela legislação. A Lei 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, prevê no art. 1º a possibilidade de autorizar de forma irrevogável e irretroatável, o desconto em folha de pagamento ou na sua remuneração disponível dos valores referentes ao pagamento de cartões de crédito, quando previsto nos respectivos contratos. O do art. 2º, §2º, I, “a” sua vez, prevê a autorização para a efetivação dos descontos permitidos na referida lei está limitada a 5% com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito.

II.C – DA INFORMAÇÃO CLARA SOBRE A MODALIDADE DE CRÉDITO CONTRATADA E DEMAIS INFORMAÇÕES AOS CONSUMIDORES – ESTRITO CUMPRIMENTO AOS ARTS. 6º, II A IV E ART. 46 DO CDC


Da análise dos documentos que instruem esta defesa, conforme se comprova, os consumidores acima relacionados **ADERIRAM** ao Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval por meio de ASSINATURA do **TERMO DE ADESÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO**, cujas informações são **claras e precisas** acerca do produto contratado e suas nuances, o que inclui informações a acerca de valores, taxas e etc. Vejam.

TERMO DE ADESÃO CONTRATO Nº 52-215869/16 01 - DALVA FERREIRA DOS SANTOS:

BancoDaycoval		TERMO DE ADESÃO AS CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO DO BANCO DAYCOVAL	
CONTRATO Nº 52-0215869/16_01			
Correspondente no País			
Código/Nome: 011659/IFP-TAGUATINGA	CNPJ: 02 759 908/0046-00	Telefone:	
Agente GISELE FERREIRA DE O	CEP: 72015901	Endereço: CSB 02 LOTES 01 A 04	CPF: 706.285.481-68
Complemento: SALA 111	Bairro: TAGUATINGA SUL	Cidade: TAGUATINGA	Nº:
Benefício Vinculado ao Cartão: INSS(X)		Outros Órgãos Públicos() Empresas Privadas()	
Dados Titular: CPF: 617.801.468-04		Nome: DALVA FERREIRA DOS SANTOS	
Nacionalidade: Brasileira	Data Nascimento: 06/12/1948	Sexo: Feminino	Estado Civil: Solteiro
Identidade(RG): 2276966		Data Emissão / Órgão Expedidor - UF: 09/01/1980 / SSP - MG	
Nome da Mãe: HILDA BALBINA FERREIRA		E-mail:	
CEP: 72304520	Endereço Residencial(Rua, Avenida, etc...): QUADRA QS 122 cl 04 lote 01 bl b		Nº: 102

⁸ Além das informações do termo de adesão, o consumidor é informado destas circunstâncias através das Condições Gerais do produto (vide cláusula 10 do documento em anexo)

SOLICITAÇÃO DE PRÉ SAQUE na qual, diferente do que se assevera no r. ofício, consta expressamente informações sobre o **valor solicitado, encargos da operação, tarifas e etc:**

BancoDaycoval		SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO	
DADOS DO TITULAR			
CPF: 657.801.466-04	Nome: Ubaldo Ferreira dos Santos	Nº Cartão/Proposta: 215 869	
Empregador: INSS		Matrícula: 0831420464	
DADOS BANCÁRIOS			
Nome do Banco: Itau Unibanco	Nº do Banco: 341	Nº Agência: 03213	Conta-Corrente: 03332-1
TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO			
<p>Declaro, para os devidos fins de direito, estar ciente de que o pagamento da fatura do cartão de crédito deve ocorrer em valor integral, constituindo o pagamento por consignação apenas o valor mínimo da fatura. O não pagamento integral da fatura do cartão de crédito gera encargos rotativos na ordem de _____, ao mês, incidentes sobre o valor não pago. Esse percentual é inferior ao cartão de crédito convencional.</p> <p>Declaro ainda ciência de que existem outras modalidades de crédito, a exemplo do empréstimo consignado, que possuem juros mensais em percentuais menores.</p> <p>Autorizo o BANCO DAYCOVAL S/A, em caráter irrevogável e irretratável a transferir o valor abaixo indicado, referente a parte do limite de crédito do meu Cartão Consignado Daycoval, para a Conta Corrente da minha titularidade acima indicada.</p> <p>Declaro ter recebido a Planilha Demonstrativa do Custo Efetivo Total (CET), previamente à assinatura desta autorização, juntamente com as seguintes informações: (a) o valor estimado do saque; (b) recebi e concordei com todas as informações e cálculos pertinentes a CET, bem como dos fluxos considerados em seu cálculo, inclusive a taxa e percentual incidente, conforme condições vigentes na presente data e (c) o valor do saque deverá ser pago juntamente com as demais despesas da fatura de meu cartão de crédito ou financiado após a amortização do pagamento mínimo de minha fatura por meio de desconto em folha de pagamento.</p>			
<p>Valor do Saque*: R\$ 789,20 (_____).</p> <p>Taxa de Juros: 3,36 % a.m. Taxa de Juros: 4,47 % a.a. IOF Diário: 0,0082 % a.d. IOF Adicional: 0,33 %</p> <p>Tarifa: R\$ 35,00 CET: 4,04 % a.m. CET: 60,89 % a.a.</p> <p>(*) O valor do saque está condicionado ao limite de crédito disponível e/ou concedido, podendo o valor do saque ser inferior ao valor solicitado.</p>			
<p>Local e Data: Brasília/DF, 31/01/2016</p> <p>Ubaldo Ferreira dos Santos  ASSINATURA</p> <p>ASSINATURA PORTADOR TITULAR:</p>			

TERMO DE ADESÃO CONTRATO Nº 52—009460/15_01 - UBANILDA FERRAZ DE AZEVEDO:

BancoDaycoval		TERMO DE ADESÃO AS CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO DO BANCO DAYCOVAL	
CONTRATO Nº 52-009460/15_01			
Correspondente no País			
Código/Nome: 011659/IFP-TAGUATINGA	CNPJ: 02.759.908/0046-00	Telefone:	
Agente: SUELY ROSANA OLIVIA		CPF: 666.082.791-91	
CEP: 72015901	Endereço: CSB 02 LOTES 01 A 04	Nº:	
Complemento: SALA 111	Bairro: TAGUATINGA SUL	Cidade: TAGUATINGA	UF:
Benefício Vinculado ao Cartão: INSS(X) Outros Órgãos Públicos() Empresas Privadas()			
Dados Titular:	CPF: 096.940.481-68	Nome: UBANILDA DE FERRAZ DE AZEVEDO	
Nacionalidade: Brasileira	Data Nascimento: 11/03/1962	Sexo: Feminino	Estado Civil: Solteira
		Identidade(RG): 850648	Data Emissão / Órgão Expeditor - UF: 13/12/2013 / SSP - DF
Nome da Mãe: FRANCISCA LUZIA DE AZEVEDO			E-mail:

SOLICITAÇÃO DE PRÉ SAQUE na qual, diferente do que se assevera no r. ofício, consta expressamente informações sobre o **valor solicitado, encargos da operação, tarifas e etc:**



BancoDaycoval				SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO	
DADOS DO TITULAR					
CPF:	Nome:		Nº Cartão/Proposta:		
096.940.981-68	Ubaldista de F. de Aguiar		94260		
Empregador:			Matrícula:		
INSS			1282045900		
DADOS BANCÁRIOS					
Nome do Banco:	Nº do Banco	Nº Agência	Conta Corrente		
Banco de Brasília	0070	00093	093121343-7		
<p>Autorizo o BANCO DAYCOVAL S/A, em caráter irrevogável e irretirável a transferir o valor abaixo indicado, referente a parte do limite de meu Cartão de Crédito Consignado Daycoval para a Conta Corrente de minha titularidade acima indicada.</p> <p>Declaro ter recebido a Planilha Demonstrativa do Custo Efetivo Total (CET), previamente à assinatura desta autorização, juntamente com as seguintes informações: (a) o valor estimado do saque; (b) recebi e concordei com todas as informações e cálculos pertinentes ao CET, bem como dos fluxos considerados em seu cálculo, inclusive a taxa percentual incidente, conforme condições vigentes na presente data e (c) o valor do saque solicitado deverá ser pago juntamente com as demais despesas da fatura de meu cartão de crédito ou financiado após a amortização do pagamento mínimo de minha fatura por meio de desconto em folha de pagamento;</p>					
<p>Valor do Saque: R\$ 2790,00 ()</p> <p>Taxa de Juros: 3,06 % a.m. Taxa de Juros: 44,30% a.a. IOF Diário: 0,00% a.d. IOF Adicional: 0,38 %</p> <p>Tarifa: R\$ 15,00 CET: 3,74 % a.m. CET: 25,33 % a.a.</p> <p>(*) O valor do saque está condicionado ao limite de crédito disponível e/ou concedido, podendo o valor do saque ser inferior ao valor solicitado.</p>					
Local e Data: Brasília, 21/10/2015					
					ASSINATURA
ASSINATURA PORTADOR TITULAR:					

TERMO DE ADESÃO CONTRATO Nº 52-016168001/16 – SIMONE GONÇALVES DE OLIVEIRA:

BancoDaycoval		TERMO DE ADESÃO AS CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO DO BANCO DAYCOVAL	
CONTRATO Nº 52-0161683001/16			
Correspondente no País			
Código/Nome: 004128/JOSE DARCI SCHPIL	CNPJ: 07.367.278/0001-40	Telefone:	
Agente: JOSE DARCI SCHPIL	CPF: 853.672.499-49		
CEP: 64600000	Endereço: RUA FLORIANO PEIXOTO 180	Nº:	
Complemento: SALA 40	Bairro: CENTRO	Cidade: UNIAO DA VITORIA	UF:
Benefício Vinculado ao Cartão: INSS(X) Outros Órgãos Públicos() Empresas Privadas()			
Dados Titular: CPF: 021.233.779-37 Nome: SIMONE GONÇALVES DE OLIVEIRA			
Nacionalidade: Brasileira	Data Nascimento: 14/10/1969	Sexo: Feminino	Estado Civil: Solteiro
Identidade(RG): 45242099		Data Emissão / Órgão Expeditor - UF: 27/12/1985 / SSP - PR	
Nome da Mãe: AURETE KLUG DE OLIVEIRA			E-mail:

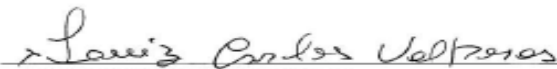

SOLICITAÇÃO DE PRÉ SAQUE na qual, diferente do que se assevera no r. ofício, consta expressamente informações sobre o **valor solicitado, encargos da operação, tarifas e etc:**

BancoDaycoval		SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO	
DADOS DO TITULAR			
CPF: 024.233.749-37	Nome: Simone Gonçalves de Oliveira	Nº Cartão/Proposta: 161683	
Empregador: INSS		Matrícula: 4380504365	
DADOS BANCÁRIOS			
Nome do Banco: Banco Santander	Nº do Banco 0033	Nº Agência 01296	Conta-Corrente 004005779-3
<p>Autorizo o BANCO DAYCOVAL S/A, em caráter irrevogável e irretratável a transferir o valor abaixo indicado, referente a parte do limite de meu Cartão de Crédito Consignado Daycoval, para a Conta Corrente de minha titularidade acima indicada.</p> <p>Declaro ter recebido a Planilha Demonstrativa do Custo Efetivo Total (CET), previamente à assinatura desta autorização, juntamente com as seguintes informações: (a) o valor estimado do saque; (b) recebi e concordei com todas as informações e cálculos pertinentes ao CET, bem como dos fluxos considerados em seu cálculo, inclusive a taxa percentual incidente, conforme condições vigentes na presente data e (c) o valor do saque solicitado deverá ser pago juntamente com as demais despesas da fatura de meu cartão de crédito ou financiado após a amortização do pagamento mínimo de minha fatura por meio de desconto em folha de pagamento;</p>			
<p>Valor do Saque*: R\$ 1.329,00 (_____).</p> <p>Taxa de Juros: 3,36 % a.m. Taxa de Juros: 49,49 % a.a. IOF Diário: 0,002 % a.d. IOF Adicional: 0,38 %</p> <p>Tarifa: R\$ 15,00 CET: 4,04 % a.m. CET: 60,90 % a.a.</p> <p>(*) O valor do saque está condicionado ao limite de crédito disponível e/ou concedido, podendo o valor do saque ser inferior ao valor solicitado.</p>			
Local e Data: União da Vitória/PR, 14/03/2016			
<p><i>Simone Gonçalves de Oliveira</i></p> <p>ASSINATURA PORTADOR TITULAR:</p>			<p>ASSINATURA</p>

TERMO DE ADESAO CONTRATO Nº 52-022141/16_01 – LUIZ CARLOS VALPERES:

BancoDaycoval		TERMO DE ADESAO AS CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO DO BANCO DAYCOVAL	
CONTRATO Nº 52-0221441/16_01			
Correspondente no País			
Código/Nome: 004128/JOSE DARCI SCHPIL	CNPJ: 07.367.278/0001-40	Telefone:	
Agente: JOSÉ DARCI SCHPIL	CPF: 853.672.499-49		
CEP: 84600000	Endereço: RUA FLORIANO PEIXOTO 180	Nº:	
Complemento: SALA 40	Bairro: CENTRO	Cidade: UNIAO DA VITORIA	UF:
Benefício Vinculado ao Cartão:	INSS(X)	Outros Órgãos Públicos()	Empresas Privadas()
Dados Titular:	CPF: 294.705.609-49	Nome: LUIZ CARLOS VALPERES	
Nacionalidade: Brasileira	Data Nascimento: 03/06/1945	Sexo: Masculino	Estado Civil: Solteiro
		Identidade(RG): 1347085	Data Emissão / Órgão Expeditor - UF 26/11/1974 / SSP - PR

SOLICITAÇÃO DE PRÉ SAQUE na qual, diferente do que se assevera no r. ofício, consta expressamente informações sobre o **valor solicitado, encargos da operação, tarifas e etc:**

BancoDaycoval			
SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO			
DADOS DO TITULAR			
CPF: 294.705.609-49	Nome: Luiz Carlos Valpeiras	Nº Cartão/Proposta: 223443	
Empregador: INSS	Matrícula: 1069430422		
DADOS BANCÁRIOS			
Nome do Banco: Caixa Econômica Federal	Nº do Banco: 0104	Nº Agência: 00422	Conta-Corrente: 00040643-6
Autorizo o BANCO DAYCOVAL S/A, em caráter irrevogável e irretratável a transferir o valor abaixo indicado, referente a parte do limite de meu Cartão de Crédito Consignado Daycoval para a Conta Corrente de minha titularidade acima indicada.			
Declaro ter recebido a Planilha Demonstrativa do Custo Efetivo Total (CET), previamente à assinatura desta autorização, juntamente com as seguintes informações: (a) o valor estimado do saque; (b) recebi e concordei com todas as informações e cálculos pertinentes ao CET, bem como dos fluxos considerados em seu cálculo, inclusive a taxa percentual incidente, conforme condições vigentes na presente data e (c) o valor do saque solicitado deverá ser pago juntamente com as demais despesas da fatura de meu cartão de crédito ou financiado após a amortização do pagamento mínimo de minha fatura por meio de desconto em folha de pagamento;			
Valor do Saque*: R\$ 2.064,60 (_____).			
Taxa de Juros: 3,36 % a.m. Taxa de Juros: 4,49 % a.a. IOF Diário: 0,0082 % a.d. IOF Adicional: 0,38 %			
Tarifa: R\$ 15,00 CET: 4,03 % a.m. CET: 69,61 % a.a.			
(*) O valor do saque está condicionado ao limite de crédito disponível e/ou concedido, podendo o valor do saque ser inferior ao valor solicitado.			
Local e Data: União da Vitória/PR - 03/12/2016			
 ASSINATURA PORTADOR TITULAR:			 ASSINATURA

Não obstante, o Banco Recorrido ainda se preocupa em constar ao longo do Termo de Adesão diversas remissões a nomenclatura "CARTÃO CONSIGNADO":

ADESÃO
<p>1. Condições Gerais: Declaro que recebi e li previamente as Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval para Trabalhadores de Empresas Privadas, Servidores Públicos Ativos e Inativos e/ou Aposentados e Pensionistas do INSS ("Condições Gerais"), registradas em 07/08/2013 no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo/SP sob nº 2.021.879, inexistindo dúvidas sobre suas cláusulas, direitos e obrigações.</p> <p>2. Autorização para Reserva de Margem Consignável: Autorizo o Banco Daycoval S/A, neste ato, de forma irrevogável e irretratável, a constituir reserva de margem consignável de até <u>5% (cinco)</u> de minha remuneração, por tempo indeterminado, nos termos da legislação e convênio aplicáveis e do disposto no art. 6º da Lei 10.823/03 e no inciso VI do artigo 154 do Decreto 3048/99 para cartões emitidos a aposentados e pensionistas do INSS, para os pagamentos mínimos mensais da(s) fatura(s) do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval ("Cartão") de minha titularidade, devendo tal autorização permanecer sempre válida e eficaz sob pena de cancelamento imediato de meu Cartão e adoção das medidas cabíveis.</p> <p>3. Outras Declarações: Declaro estar ciente e concordar que: (i) ao utilizar o Cartão e/ou assinar este Termo de Adesão, estou anuindo, em caráter irrevogável e incondicional, ao disposto nas Condições Gerais; (ii) poderei consultar sempre as Condições Gerais e suas alterações/aditamentos no site do Banco Daycoval S.A. ("Daycoval") no endereço eletrônico: www.daycoval.com.br; (iii) as Condições Gerais poderão ser alteradas de tempos em tempos pelo Daycoval, mediante novos registros em cartório, as quais poderão, a critério do Daycoval, ser disponibilizados na forma da alínea "ii" acima (registros esses que serão noticiados no site do Daycoval); (iv) conheço os termos do convênio firmado pelo Daycoval e a Entidade/Empresa Averbadora para desconto em minha renda mensal do valor consignável acima descrito; (v) mensalmente será consignado em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado nas faturas do Cartão, obrigando-me no caso de opção pelo pagamento integral a utilizar a fatura do Cartão para quitar o débito que exceder o valor consignável; (vii) o Daycoval está autorizado por prazo indeterminado a debitar quaisquer valores devidos em relação ao Cartão em minha conta corrente descrita acima e/ou em outra conta corrente de minha titularidade no Brasil que venha a substituí-la, inclusive a conta disponibilizada por seu empregador.</p> <p>Estou ciente de que se comprovada a falsidade das declarações e informações constantes deste Termo de Adesão estarei sujeito às responsabilidades criminais do artigo 299 do Código Penal (Crime de Falsidade Ideológica).</p>

Mesmo com leitura superficial dos Termos de Adesão acima ilustrado [Docs anexos], facilmente conclui-se que o Banco teve toda a cautela em fazer constar informações **visivelmente claras** de que o produto contratado era **CARTÃO CONSIGNADO** e não empréstimo consignado, assim como, prestou todas as informações atinentes às operações de pré-saque que foram realizadas quando da adesão ao produto.

Restou provado que o Banco Daycoval observou rigorosamente e de forma expressa e eficaz o direito de informação do consumidor com o cuidado ou a preocupação de que os dados e demais elementos informativos estivessem devidamente entendidos pelos destinatários, e não somente por indicá-los genericamente, pois o produto é reiteradamente destacado na minuta contratual, não sendo possível invocar qualquer abusividade ou dúvida, o que inclusive levou ao decreto de improcedência do processo SEI nº 35014.040937/2021-86 (SEI nº 2908769) e processo SEI nº 35014.211557/2021-32 (SEI nº 4997999), invocados como supedâneo no ofício sob resposta.

Merece relevo entendimento jurisprudencial:

“O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada”(REsp 1.121.275/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 27/03/2012, DJe 17/04/2012).

Assim, conforme se comprova, em todo os casos, os consumidores assinaram os respectivos **TERMOS DE ADESÃO**, os quais, constam em seu cabeçalho indicação expressa e em destaque sobre o tipo de produto: **CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO**, onde o próprio consumidor declara e autoriza os itens abaixo, não havendo que se cogitar o argumento de ausência de informação clara a respeito do produto ofertado e contratado por estes consumidores.

1. Leitura e Recebimento das Condições Gerais do Cartão de Crédito⁹;
2. Ciência dos termos do Convênio firmado entre o Banco Daycoval e o Órgão Averbador¹⁰;
3. **Autorização para reserva de margem (RMC), só existente em contratos de cartão de crédito¹¹;**

VII – OUTRAS DECLARAÇÕES: Declaro estar ciente e concordar que:

⁹ VII (ii) ao utilizar o Cartão e/ou assinar este Termo de Adesão, estou anuindo, em caráter irrevogável e incondicional, ao disposto nas Condições Gerais;

VII (iii) poderei consultar sempre as Condições Gerais e suas alterações/aditamentos no site do DAYCOVAL no endereço eletrônico: www.daycoval.com.br

¹⁰ VII (v) conheço os termos do convênio firmado pelo DAYCOVAL e a Entidade/Empresa Averbadora para desconto em minha renda mensal do valor consignável acima descrito, para amortização do saldo devedor do cartão;

¹¹ IV – AUTORIZAÇÃO PARA RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL: Autorizo o Banco Daycoval S/A (“DAYCOVAL”), neste ato, de forma irrevogável e irrevogável, a constituir reserva de margem consignável de até **X,XX** de minha remuneração, nos termos da legislação e convênio aplicáveis, para os pagamentos mínimos mensais da(s) fatura(s) do Cartão de Crédito Consignado do DAYCOVAL (“Cartão”) de minha titularidade, devendo tal autorização permanecer sempre válida e eficaz sob pena de Cancelamento imediato de meu Cartão e adoção das medidas cabíveis.

4. Ciência de que a RMC será utilizada apenas para pagamento mínimo da fatura e que o pagamento integral do débito poderá ser realizado através da fatura mensalmente recebida ¹².

O referido termo de adesão é um documento de apenas 1 (uma) folha, escrito em linguagem simples, transparente, objetiva e de fácil compreensão, no qual, também consta expressamente, a **forma de pagamento de eventual saldo devedor do cartão**, isto é, o banco deixou claro e evidenciado que o valor consignado em remuneração seria destinado a liquidação do valor mínimo da fatura do “Cartão”, o que afasta qualquer dubiedade sobre o produto e sua forma de liquidação:

renda mensal do valor consignável acima descrito; (vi) mensalmente será consignado em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado nas faturas do Cartão, obrigando-me no caso de opção pelo pagamento integral a utilizar a fatura do Cartão para quitar o débito que exceder o valor consignável; (vii) o Daycoval está autorizado por prazo indeterminado a debitar quaisquer

Ademais, estes consumidores receberam mensalmente suas FATURAS, as quais contêm todas as informações sobre a composição do saldo devedor, encargos incidentes caso opte o Cliente pelo pagamento parcial do débito e financiamento do saldo devedor remanescente.

Além disso, nos termos da cláusula 13ª das Condições Gerais do cartão, há completude de informações quanto aos encargos que incidem sobre a operação, não havendo dúvidas de que **todas as informações constam nos documentos** que instrumentalizam a adesão ao produto, o que ilide qualquer abusividade ou atuação irregular por parte do Banco Daycoval.

E como se todas as provas acima não bastassem para comprovar de forma irrefutável a ciência dos consumidores a respeito da contratação de cartão de crédito consignado, há, ainda, nos casos da Sras. Dalva e Ubanilda **GRAVAÇÕES** que não deixam dúvidas quanto a plena ciência acerca do produto contratado e no caso da **SRA. SIMONE**, houve, além da **GRAVAÇÃO**, realização de **COMPRAS**, corroborando o argumento de que não houve vício de consentimento por suposta falta de informação.

Nome	Data da Transação	Compra	D/C	Valor(R\$)
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	20/12/2017	MERCADO ORLANDO .UNIA	D	R\$ 33,92
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	21/12/2017	MERCADO ORLANDO .UNIA	D	R\$ 9,49
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	22/12/2017	SACOLAO MARECHAL .UNIA	D	R\$ 8,55
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	22/12/2017	23760860000129 .UNIA	D	R\$ 11,00
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	LOJAO DO KEIMAPARC01/04	D	R\$ 46,25
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	MAIS ECONOMICAPARC01/02	D	R\$ 25,98
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	ENCANTU S PRESAPARC01/02	D	R\$ 42,50
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	ROBERTO CARLOS STANG .UNIA	D	R\$ 39,00
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	29/12/2017	MERCADO ORLANDO .UNIA	D	R\$ 8,62
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	18/01/2018	23760860000129 .UNIA	D	R\$ 11,00

¹² VII (vi) mensalmente será consignado em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado na fatura do Cartão, obrigando-me, no caso de opção pelo pagamento integral, a utilizar a fatura do Cartão para quitar o débito que exceder o valor consignável;

VII (vii) o saldo devedor do Cartão pode ser pago, antecipadamente, pelo montante total ou parcial, por meio de boleto, que acompanha a fatura mensal, na rede bancária. A amortização do pagamento mínimo da fatura ocorrerá por meio de desconto em folha de pagamento;

SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	19/01/2018	23760860000129 .UNIA	D	R\$ 11,00
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	LOJAO DO KEIMAPARC02/04	D	R\$ 46,23
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	ENCANTU S PRESPARC02/02	D	R\$ 42,50
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	MAIS ECONOMICAPARC02/02	D	R\$ 25,98
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	22/01/2018	23760860000129 .UNIA	D	R\$ 11,00
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	LOJAO DO KEIMAPARC03/04	D	R\$ 46,23
SIMONE GONCALVES DE OLIVEIRA	23/12/2017	LOJAO DO KEIMAPARC04/04	D	R\$ 46,23

Assim, em que pese um dos r. ofícios encaminhados a este Órgão apontarem pelo descumprimento do art. 6º, II a IV e art. 46 do CDC, resta demonstrado que tal afirmação não condiz com as provas apresentadas por esta Instituição nos autos dos processos judiciais e também nestes autos.

Neste sentido, importante lembrar que, para o mesmo caso onde fora expedido ofício a este órgão com o referido apontamento, em primeira instância, a compreensão sobre os documentos apresentados pelo Banco fora COMPLETAMENTE dissonante da Turma Recursal, sendo o MM. Juízo expresso em afirmar que pela **inexistência de quaisquer vícios de formalização e principalmente informação** no tocante ao conhecimento da Sr. Dalva a respeito do tipo de produto contratado.

Da análise dos autos, vejo que razão não assiste à requerente, pois o documento juntado no ID 23629457, pág. 1, comprova que as partes celebraram "Termo de Adesão as condições gerais de emissão e utilização do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval", com autorização para constituição de reserva de margem consignável de até 5% de sua remuneração para pagamento mínimo mensal da fatura do cartão de crédito consignado do banco réu. Também há declaração expressa de ciência da autora a respeito do pagamento da fatura do cartão de crédito a ser realizado em seu valor integral, pois a consignação consiste

Num. 24467850 - Pág.

apenas no pagamento do valor mínimo da fatura, conforme documento de ID 23629457, pág. 2, o qual especifica o valor do saque e as taxas de juros, IOF e tarifas aplicadas.

Além disso, merece registro que no áudio juntado no ID 23629430 há gravação entre a preposta da ré e a autora, quando foram feitas confirmações para liberação do cartão de crédito consignado com valor de pré-saque que a cliente solicitou ao banco, e ao final a requerente manifesta concordância e confirma a aprovação do saque através do cartão de crédito do banco réu, o que está de acordo com os documentos de ID 23629457 e faturas de ID 23629467.

Assim, os documentos acostados pelo promovido atestam a ciência inequívoca da demandante a respeito do contrato celebrado e sua finalidade, de modo que o dever de informação restou suficientemente atendido, restando assim comprovada a regular contratação, na qual a quantia foi disponibilizada à requerente, e está sendo descontado o valor mínimo do seu benefício. Ademais, não prospera a alegação de que a modalidade de contrato firmado entre as partes é abusiva por tornar a dívida impagável, porquanto a autora pode utilizar a fatura mensal para amortizar a dívida, pagando qualquer valor entre o mínimo já descontado e o total do débito, até a data do vencimento. Nessa esteira:

Também para os consumidores Luiz Carlos Valperes e Simone Gonçalves de Oliveira, em que pese o entendimento da Juíza sobre a cláusula de descontos via RMC, o que será melhor abordado a seguir, esta mesma Juíza não deixou de fixar que os documentos apresentados pelo Banco **demonstravam de forma clara a ciência dos Autores a respeito do produto contrato.**

O fato de acreditar estar firmando contrato de empréstimo consignado propriamente dito e posteriormente constatar que a cobrança se opera pelo desconto de fatura mínima junto a cartão de crédito consignado não invalida o negócio jurídico expressamente admitido por lei e com cláusulas redigidas de forma compreensível.

Além disso, em momento algum a autora questionou a veracidade da assinatura aposta no contrato ou negou o recebimento do crédito, evidenciando, assim, a sua expressa adesão ao contratado. Há prova de que o banco efetuou o depósito em favor da autora no valor de R\$1.329,00 (seq. 26.2- fl. 18) e R\$ 315,00 (seq. 26.2- fl.22).

Afirma a autora que solicitou o desbloqueio do cartão de crédito para uso pessoal, contudo não sabia que o empréstimo consignado fora realizado nesta modalidade. Assim, o defeito do negócio jurídico celebrado entre as partes se manifesta no momento de sua execução porque ao estabelecer o desconto de parcela mínima através de margem consignável decorrente de cartão de crédito, a dívida contraída se torna impagável em razão do decréscimo ínfimo do saldo devedor.

Desta forma, por todos os ângulos que se aprecie, não há como se olvidar eventual descumprimento por parte desta Instituição Financeira no tocante as disposições do Código de Defesa do Consumidor, principalmente no tocante aos artigos 6º e 46, posto ter o Banco Daycoval diversos cuidados e prerrogativas a fim de assegurar aos seus Clientes a modalidade do produto contratado, bem como, todas as suas regras de funcionamento, incluindo meios de pagamento, de forma que toda contratação firmada seja feita de forma transparente, consciente, clara e de acordo com a plena vontade e liberdade de escolha do Consumidor, mediante informações claras e adequadas sobre o produto contratado.

II.D – DA NATUREZA JURÍDICA DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. MODALIDADE DE CRÉDITO QUE NÃO SE CONFUNDE COM O EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INTERPRETAÇÃO QUANTO A APLICAÇÃO DO ART. 21 DA IN/PRES/INSS Nº 28/2008 E ART. 52 DO CDC NOS ANOS DE 2015 E 2016 e DO CUMPRIMENTO DO DEVER DE INFORMAÇÃO. DAS FORMAS DE PAGAMENTO DO SALDO DEVEDOR ADVINDO DO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. MODIFICAÇÃO DOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS COM O ADVENTO DA IN/PRES/INSS Nº 94 E 100 DE 2018.

O segundo ponto indicado pelos r. ofícios direcionados a este Órgão para apontar descumprimento de normas por parte desta Instituição diz respeito ao disposto no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor, e art.21 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 28 de 2008, bem como das alterações ocorridas em 2018 que incluíram na referida Instrução Normativa, o art. 21-A, hoje vigente nos termos da IN/PRES/INSS Nº 100/2018, os quais, não são de desconhecimento do Banco Daycoval, nas operações vigentes.

Vale lembrar que os referidos ofícios são oriundos das decisões proferidas pelos Juízes Jeane Carla Furlan e João Luiz Fischer Dias em 11/2020, 06/2021, 05/2019 e 03/2019, ou seja, períodos bastante posteriores a data de formalização das operações acima (2015 e 2016) e já na vigência das disposições da IN94 e IN100.

Assim, preliminarmente, imperioso entender que o cenário de regulamentações que se verifica nos dias atuais, com a introdução da IN94 e IN100 não existia nos anos de 2015 e 2016 [data em que foram celebrados os contratos citados anteriormente], razão pela qual, a interpretação das normas e a sua aplicação eram pautados sobre as premissas vigentes à época, as quais no tocante a compreensão das disposições do art. 21 da IN28 comungavam do entendimento de que referido artigo aplicar-se-ia naquilo que seria pertinente

a cada uma das operações de acordo com a modalidade de contrato (empréstimo ou cartão consignado).

Assim, para que haja uma melhor compreensão acerca deste entendimento, é imprescindível esclarecer, mais uma vez, as principais diferenças entre o empréstimo consignado e o cartão de crédito consignado, pois só assim se descortina as incoerências de determinadas exigências ao contrato de cartão de crédito consignado e imputações objeto da presente defesa.

No empréstimo consignado, a concessão do crédito em conta é automática à contratação, já no cartão consignado, a utilização do crédito é uma OPÇÃO do consumidor, a qual poderá ser feita a qualquer tempo e não obrigatoriamente no momento da adesão. Uma vez aderido ao cartão, ao contrário do empréstimo, não há obrigatoriedade de utilização imediata do crédito, podendo ser exercido no tempo de sua necessidade.

Outrossim, o limite de crédito pode ser utilizado nas mais diversas funcionalidades do cartão, como: Compras, pagamento de serviços, saque em caixas eletrônicos, pré saque e saque complementar.

E fato que o **cartão de crédito consignado** - assim como os cartões convencionais - é um **INSTRUMENTO DE CRÉDITO PÓS-PAGO** e **NÃO É UMA OPERAÇÃO DE CRÉDITO PARCELADA**, pois a utilização do limite de crédito em um determinado período deverá ser liquidada pelo consumidor mediante pagamento integral da fatura na data de seu vencimento, sendo o parcelamento do saldo devedor uma excepcionalidade e não a regra deste produto.

E mais, diferentemente dos **EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS**, cuja natureza jurídica é de **CONTRATO EM CURSO DE EXECUÇÃO** - onde as partes compactuam determinada operação de mútuo feneratício mediante o PAGAMENTO EM PARCELAS, **nos CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO POR CONSIGNAÇÃO**, a operação renova-se mês-a-mês, ou seja, ostenta natureza jurídica de **CONTRATO EM CURSO DE FORMAÇÃO**. Assim, nos contratos de cartão, o desconto em folha tem como objetivo a amortização de saldo devedor de fatura [pagamento do mínimo da fatura], cujo exercício encerra-se a cada mês. Portanto, não se trata de negócio jurídico de pagamento em parcelas.

Nesta dinâmica, esclarece-se que a liquidação do saldo devedor é integralmente controlada pelo próprio cliente, o qual compete fazer a melhor opção de acordo com sua situação financeira. Logo, para liquidação do saldo devedor ao consumidor é ofertado **TRÊS OPCÕES**:

- i. Pagar além do mínimo via desconto em seus proventos, a integralidade do saldo remanescente da fatura e extinguir toda a dívida;
- ii. Pagar, além do mínimo via desconto em seus proventos, valor parcial do saldo remanescente, reduzindo assim o tempo para liquidação integral do débito;
- iii. Aguardar a liquidação do saldo devedor apenas pelos descontos consignados, o que é plenamente possível.

- i) porque a utilização do limite de crédito é uma decisão do consumidor e que, diferentemente do contrato de empréstimo, a utilização do crédito não é automática, podendo ocorrer a qualquer tempo, a critério do consumidor;
- ii) mesmo nos casos em que há saque na mesma data da adesão, poderá, o consumidor utilizar-se de seu limite para compras à vista ou parceladas e/ou saques complementares o que acarretará na alteração constante de seu saldo devedor e consequentemente maior tempo para liquidação se exclusivamente via desconto em folha.
- iii) a forma de pagamento do saldo devedor depende única e exclusivamente da vontade e condições financeiras do consumidor, o qual pode optar em liquidação imediata, ou seja, na próxima fatura ou amortizações parciais e por fim, não sendo possível fazer nenhum aporte via fatura, permanecer com os descontos via RMC até sua liquidação natural, a qual, é matematicamente factível.

Assim, exigir a indicação expressa no momento da adesão do número e periodicidade de prestações, bem como, data início e fim para descontos para o produto de Cartão de Crédito Consignado, o qual, conforme visto, **não impõe ao consumidor a obrigatoriedade de uso imediato de seu limite de crédito** de forma integral com a proibição de novas utilizações (única situação em que seria possível se fixar tais premissas de forma hígida e imutável), depõe contra a própria natureza jurídica do produto, desnaturando-o e transformando-o em um verdadeiro empréstimo consignado, mas com margem consignável de 5% e não de 30/35%.

Por esta perspectiva, a previsão de margem exclusiva para **amortização** do saldo devedor do cartão (5%) restaria inócua, pois deixaria o produto de ser um limite de crédito a ser utilizado de acordo com a necessidade do consumidor para voltar a ser tão somente a concessão de crédito (dinheiro) no ato da contratação, estabelecendo-se naquele momento todas as premissas fixas e imutáveis para sua liquidação, o que por obvio transmutaria o produto em EMPRÉSTIMO CONSIGNADO e não mais em um CARTÃO DE CRÉDITO.

Se esta fosse a intenção do legislador, bastaria tão somente aumentar a margem do empréstimo em mais 5%, sem a necessidade de se criar um novo produto com diversas nuances e regulamentações específicas, que não se acredita, e não se aplica in casu.

Por isso, não há que falar em **número de parcelas para o cartão consignado**. O valor do limite de crédito utilizado em um dado período é para pagamento a vista, ficando à mercê do consumidor optar pela liquidação do saldo devedor ou financiar o remanescente na modalidade de crédito rotativo, exatamente como no cartão de crédito convencional.

Pois bem, quando da formalização dos contratos com os consumidores descritos anteriormente (2015 e 2016), **as previsões existentes à época permitiam por parte do fornecedor, a interpretação acerca da aplicabilidade ou não de determinada exigência para determinado produto**, ou seja, a interpretação da norma perpassava pela análise da **compatibilidade** da disposição legal e normativa com a natureza jurídica do crédito ofertado.

Até 2016, as previsões normativas então existentes (art. 52, CDC e Art. 21 da IN/PRES/INSS nº 28/2008) regulamentavam contratos de outorga de crédito em um contexto geral e amplo, isto é, não previam requisitos específicos para essa ou aquela modalidade de crédito. As exigências eram tratadas conjuntamente.

Na ocasião, o mercado (porque todas as instituições financeiras operavam da mesma forma) aplicava as disposições do art. 52, CDC e Art. 21 da IN/PRES/INSS nº 28/2008 aos contratos de outorga de crédito naquilo que era compatível e possível de conformação com a natureza da modalidade de crédito e suas nuances.

Por exemplo:

- a) Ao **empréstimo consignado**, que é um contrato, cuja concessão do crédito em conta é automática à contratação, por meio da qual o consumidor obtém um montante específico, a ser pago por meio de parcelas pré-fixadas era plenamente possível e obrigatório que o contrato previsse o valor total com e sem juros, taxas, acréscimos, assim com o valor e número de parcelas, periodicidade, data de início e de fim dos descontos. Ou seja, todos os itens indicados no art. 21 da IN28;
- b) No **cartão de crédito consignado**, por sua vez, considerando que a utilização do crédito é uma OPÇÃO do consumidor, a qual poderá ser feita a qualquer tempo e não obrigatoriamente no momento da adesão e de acordo com os valores desejados até o limite do crédito, mas não obrigatoriamente no valor total do limite, além da possibilidade de utilizações contínuas para Compras, pagamento de serviços, saque em caixas eletrônicos, pré saque e saque complementar, não havia possibilidade de se prever informações híbridas e imutáveis tais como, valor total com e sem juros, o número de parcelas, a data de início e de fim dos descontos junto a formalização da operação.

Assim, repita-se, neste ambiente, as instituições financeiras, interpretando às normas vigentes à época, aplicavam as disposições do art. 52 CDC e art. 21 da IN28 a partir da compatibilidade da exigência legal com a modalidade de crédito contratada, já que as normas se referiam, de forma ampla, tanto as operações de empréstimo como operações de cartão.

Contudo, **em 2018** (data posterior as adesões impugnadas), o Poder Judiciário, o mercado e o próprio INSS, verificando a necessidade de melhor regulamentação especificamente sobre o cartão de crédito consignado, alteraram o cenário normativo até então vigente.

Foi nesta época [2018] que o tratamento do Cartão de Crédito consignado sofreu significativas alterações, primeiro, com o advento da IN/PRES/INSS nº 94, que introduziu o artigo 21-A à IN/PRES/INSS nº 28/2008 e, posteriormente, com o advento da IN/PRES/INSS nº 100, que revogou a IN/PRES/INSS nº 94, e mais recentemente, com alterações realizadas pela IN/PRES/INSS nº 134/2022.

O art. 21-A da IN/PRES/INSS nº 28 de 2018, **com vigência a partir de 2018**, notando a lacuna do art. 21 da IN/PRES/INSS nº 28 de 2018 e do art. 52 do CDC e roborando com

a ideia de dubiedade e ampla margem de interpretação pelos fornecedores acerca do que aplicar ou não a cada modalidade de crédito, tratou de disciplinar, **especificamente**, os **requisitos do contrato de cartão de crédito consignado**, fazendo constar, de modo expresso, que suas disposições são direcionadas a **esta modalidade de crédito**, vejamos:

Art. 21-A. Sem prejuízo das informações do art. 21, nas autorizações de descontos decorrentes da **celebração de contratos de Cartão de Crédito ou Cartão Consignado de Benefício com RMC**, o contrato firmado entre o beneficiário do INSS e a instituição consignatária deverá, obrigatoriamente, nos termos da decisão homologatória de acordo firmado na Ação Civil Pública nº 0106890-28.2015.4.01.3700, ser acompanhado de TCE, que constará de página única, reservada exclusivamente para tal documento, constituindo-se instrumento apartado de outros que formalizem a contratação do Cartão de Crédito Consignado, e conterà, necessariamente: (Redação do caput dada pela Instrução Normativa INSS Nº 134 DE 22/06/2022). (grifamos)

O raciocínio é simples: se o texto do art. 21 da IN/PRES/INSS nº 28 de 2008 e do art. 52, do CDC fossem específicos a ponto de não permitir interpretação legítima quanto a aplicação de seus dispositivos **de acordo com natureza da modalidade de crédito contratada** [isto é, aplica-se as disposições no que couber ao empréstimos e no que couber ao cartão consignado], não haveria necessidade da introdução do Art.21-A que, conforme já esclarecido, passou a disciplinar e expor exigências **específicas aos contratos de cartão de crédito consignado**.

A IN/PRES/INSS nº 94 que consolidou a introdução da nova disposição à IN/PRES/INSS nº 28 de 2008 apenas confirma que, até o momento de início de sua vigência, o conteúdo normativo então existente não se aplicava, integralmente, a modalidade de crédito cartão consignado, mas apenas no que coubesse, conforme as peculiaridades e características da operação.

Portanto, com estas mudanças, todas as instituições financeiras, alteraram seus instrumentos contratuais a fim de atender às novas exigências normativas, e o Banco Daycoval adequou seus instrumentos contratuais em conformidade com as disposições vigentes a partir de 2018 [Doc. Anexo].

Nada obstante, é importante ressaltar que, ao contrário das informações que constam nas decisões judiciais que instruem este ofício, na época em que foram celebrados os contratos objetos dos respectivos processos, os instrumentos contratuais já informavam aos consumidores a forma de pagamento do saldo devedor do cartão de crédito consignado e as consequências da amortização, apenas pelo pagamento do mínimo da fatura.

Como demonstrado ao longo destes esclarecimentos, **o cliente sempre esteve ciente que os créditos utilizados para saques e/ou compras seriam adimplidos mediante descontos em seus proventos no percentual de 5% de sua remuneração para amortização do valor mínimo indicado nas faturas do cartão (RMC), obrigando-se a utilizar a fatura (boleto) para pagamento integral do débito que exceder o valor consignável, sob pena de incidência de encargos rotativos, cuja previsão restou devidamente impregnada em diversos trechos dos instrumentos contratuais (item “3” subitem “V” do termo de adesão; da declaração que consta no instrumento de solicitação do pré-saque e na cláusula “10.” das condições gerais).**

TERMO DE ADESÃO

renda mensal do valor consignável acima descrito; (v) mensalmente será **consignado** em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado nas faturas do Cartão, obrigando-me no caso de opção pelo pagamento integral a **utilizar a fatura do Cartão** para quitar o débito que exceder o valor consignável; (vii) o Daycoval está autorizado por prazo indeterminado a debitar quaisquer

SOLICITAÇÃO DO PRÉ-SAQUE:

BancoDaycoval		SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DE SAQUE VIA CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO	
DADOS DO TITULAR			
CPF: 021.233.449-37	Nome: Simone Gonçalves de Oliveira	Nº Cartão/Proposta: 161683	
Empregador: INSS		Matrícula: 4380504365	
DADOS BANCÁRIOS			
Nome do Banco: Banco Santander	Nº do Banco 0033	Nº Agência 03296	Conta-Corrente 004005779-3
<p>Autorizo o BANCO DAYCOVAL S/A, em caráter irrevogável e irretroatável a transferir o valor abaixo indicado, referente a parte do limite de meu Cartão de Crédito Consignado Daycoval, para a Conta Corrente de minha titularidade acima indicada.</p> <p>Declaro ter recebido a Planilha Demonstrativa do Custo Efetivo Total (CET), previamente à assinatura desta autorização, juntamente com as seguintes informações: (a) o valor estimado do saque; (b) recebi e concordei com todas as informações e cálculos pertinentes ao CET, bem como dos fluxos considerados em seu cálculo, inclusive a taxa percentual incidente, conforme condições vigentes na presente data e (c) o valor do saque solicitado deverá ser pago juntamente com as demais despesas da fatura de meu cartão de crédito ou financiado após a amortização do pagamento mínimo de minha fatura por meio de desconto em folha de pagamento;</p>			

CLÁUSULA 10ª DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CARTÃO CONSIGNADO:

"CLÁUSULA 10ª - FINANCIAMENTO DO SALDO DEVEDOR

10.1. O TITULAR está ciente de que se deixar de pagar o valor integral do saldo devedor da FATURA, até a data de vencimento, estará optando por financiar este saldo remanescente com a incidência dos juros de financiamento e encargos indicados na FATURA. O valor do financiamento corresponderá à diferença entre o saldo devedor indicado na FATURA e o valor consignado e/ou pago diretamente pelo TITULAR


A leitura é simples e as constatações são claras:

- I) Trata-se de Cartão de Crédito Consignado;
- II) O valor da consignação serve para liquidar apenas o mínimo da fatura; e
- III) O não pagamento integral da fatura [que é uma opção do consumidor] refletiria na contratação crédito rotativo referente ao valor remanescente, cujo juros incidentes vai expressamente informado e consta, também, em cada fatura enviada ao consumidor.


Ao revés do aludido nas decisões judiciais, os consumidores também receberam, mensalmente, em sua residência ou por endereço eletrônico as faturas do cartão contendo explicação detalhada sobre a composição do saldo devedor, encargos incidentes e encargos futuros, os quais, vale lembrar, são infinitamente menores que os cartões convencionais.

As faturas são enviadas contendo todas as informações de forma didática e visível para perfeita compreensão:

- A. **SALDO DEVEDOR TOTAL:** saldo total do débito contraído;
- B. **PAGAMENTO MÍNIMO:** saldo referente ao percentual da reserva da margem consignável a ser descontado nos proventos;
- C. **SALDO DEVEDOR APÓS PAGAMENTO MÍNIMO:** saldo complementar a ser pago diretamente por meio da fatura.
- D. **LIMITE TOTAL:** limite de crédito total disponível para saques e compras;
- E. **TAXA DE JUROS:** rotativos, saques e compras e para o caso de parcelamento de fatura;
- F. **CET:** custo efetivo total mensal e anual
- G. **ENCARGOS PRÓXIMO PERÍODO:** Caso o consumidor decida financiar o saldo devedor.



Cartão Consignado Internacional
 5335 XXXX XXXX 50



Central de Atendimento: 3004 Capitais e Regiões Metropolitanas / 0800 5300 (Demais Localidades)

Valor Total Devedor
R\$ 9.580,99

Pagamento Mínimo
Previsto para Desc. em Folha
R\$ 431,22

Atenção: verifique se houve o desc. na sua folha de pagamento, caso contrário utilize o boleto abaixo para pagamento.

Saldo Devedor
Após Pagamento Mínimo
R\$ 9.149,77

Vencimento
15/01/2020

Lançamentos do Período		Valor US\$	Valor R\$												
<p>RESUMO</p> <p>Saldo da Fatura Anterior R\$ 9.085,52</p> <p>(-) Pagamentos/Créditos R\$ 0,00</p> <p>(=) Despesas/Débitos R\$ 515,47</p> <p>(=) Saldo Total Devedor R\$ 9.580,99</p>															
<p>OPERAÇÕES CONTRATADAS</p> <p>Rotativo R\$ 0,00</p> <p>Saque/Telesaque R\$ 0,00</p> <p>Parcelamento em loja R\$ 0,00</p>															
<p>ENCARGOS</p> <p>Rotativo R\$ 0,00</p> <p>Saque/Telesaque R\$ 0,00</p> <p>Parcelamento em loja R\$ 0,00</p> <p>Total de Encargos R\$ 0,00</p>															
<p>TAXAS DE JUROS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Período (%)</th> <th>Próx. Per. (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rotativo 4,00</td> <td>4,00</td> </tr> <tr> <td>Saque/Telesaque 4,00</td> <td>4,00</td> </tr> <tr> <td>Parcelamento em loja 4,00</td> <td>4,00</td> </tr> </tbody> </table>				Período (%)	Próx. Per. (%)	Rotativo 4,00	4,00	Saque/Telesaque 4,00	4,00	Parcelamento em loja 4,00	4,00				
Período (%)	Próx. Per. (%)														
Rotativo 4,00	4,00														
Saque/Telesaque 4,00	4,00														
Parcelamento em loja 4,00	4,00														
<p>CET (Custo Efetivo Total)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ao mês (%)</th> <th>Ao ano (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rotativo</td> <td>4,88</td> <td>73,04</td> </tr> <tr> <td>Saque/Telesaque</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Parcelamento em loja</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>					Ao mês (%)	Ao ano (%)	Rotativo	4,88	73,04	Saque/Telesaque	0,00	0,00	Parcelamento em loja	0,00	0,00
	Ao mês (%)	Ao ano (%)													
Rotativo	4,88	73,04													
Saque/Telesaque	0,00	0,00													
Parcelamento em loja	0,00	0,00													
<p>Encargos para o próximo período caso pagar só o mínimo até o vencimento</p> <p>Compras Parceladas - Próximas faturas R\$ 385,99</p> <p>Cotação do Dólar no Corte da Fatura R\$ 0,00</p> <p>Previsão de fechamento próxima fatura R\$ 4,3097</p> <p>Previsão de fechamento próxima fatura R\$ 26/01/2020</p>															

Outrossim, é importante registrar a demasiada incoerência das decisões judiciais que deram origem a este processo administrativo a ponto de que, em uma delas [proferida no processo da Sra. UBANILDA FERRAZ DE AZEVEDO [Processo SEI nº 35000.001686/2019-59] o relator da Turma Recursal de Brasília, a pretexto da defesa dos interesses do consumidor, violou princípios mais comecinhos do ordenamento jurídico, o que foi inclusive observado na declaração de improcedência do procedimento administrativo instaurado contra o DAYCOVAL amparado na referida decisão judicial.

De forma estranha, e em afronta ao princípio do *non reformatio in pejus* e sem qualquer requerimento das partes, o Relator determinou que fosse expedido ofício a este Órgão, pois durante o julgamento do **recurso exclusivo do banco**, foram verificadas violações aos Arts. 21-A, da Instrução Normativa nº 28 do INSS, ou seja, mesmo tratando-se de **contrato firmado em 2015** e não bastando a afronta ao princípio do *non reformatio in pejus*, o relator em patente e inescusável equívoco ainda entendeu que o Banco deveria fazer constar no contrato

de 2015 exigências do art. 21-A, que foi inserido na Instrução Normativa **apenas em 2018**, por meio da IN 94, portanto, violando também o princípio do ato jurídico perfeito e da irretroatividade das normas.

Por fim, a respeito das indevidas alegações de que o saldo devedor do cartão não são passíveis de liquidação exclusiva via desconto em folha (RMC), também este argumento não prospera, principalmente perante este Órgão, o qual é profundo conhecedor a respeito da sistemática do produto, o que por si só já seria suficiente para se refutar de *ex officio* tal afirmação.

De forma forma, a fim de comprovar **MATEMATICAMENTE** que tais afirmações amplamente divulgadas principalmente por advogados que visam exclusivamente angariar clientes para lucro próprio sob a falsa afirmação de dívida impagável, a qual não corresponde a verdade, segue abaixo **SIMULAÇÃO** de contratação de pré-saque no cartão de crédito consignado, realizada em 01/12/2017, no valor de R\$ 1.000,00, cujo desconto mínimo (RMC) de 5% representa R\$ 50,00 (cinquenta reais) mensais.

MARGEM	50,00								
LIMITE	1.350,00								
SAQUE	1.000,00								
DT CONTRATAÇÃO	01/12/2017								
VCTO	Saldo Inicial	Saque	Encargos	IOF Adicional	IOF Diário	Tarifa de Saque	Desc. Folha	Saldo Final Exibido na Fatura	Qt. desc. em folha até o Vencimento
10/01/2018	0,00	1.000,00	44,80	3,80	3,28	15,00	0,00	1.066,88	0
10/02/2018	1.066,88	0,00	37,04	0,00	0,00	0,00	0,00	1.103,92	0
10/03/2018	1.103,92	0,00	33,05	4,00	1,91	0,00	-50,00	1.092,88	1
10/04/2018	1.092,88	0,00	36,21	0,00	2,42	0,00	-50,00	1.081,51	2
10/05/2018	1.081,51	0,00	34,66	0,00	2,64	0,00	-50,00	1.068,81	3
10/06/2018	1.068,81	0,00	35,37	0,00	2,53	0,00	-50,00	1.056,71	4
10/07/2018	1.056,71	0,00	33,83	0,00	2,58	0,00	-50,00	1.043,12	5
10/08/2018	1.043,12	0,00	34,48	0,00	2,47	0,00	-50,00	1.030,07	6
10/09/2018	1.030,07	0,00	34,03	0,00	2,52	0,00	-50,00	1.016,62	7
10/10/2018	1.016,62	0,00	32,48	0,00	2,49	0,00	-50,00	1.001,59	8
10/11/2018	1.001,59	0,00	33,04	0,00	2,38	0,00	-50,00	987,01	9
10/12/2018	987,01	0,00	31,48	0,00	2,43	0,00	-50,00	970,92	10
10/01/2019	970,92	0,00	31,97	0,00	2,30	0,00	-50,00	955,19	11
10/02/2019	955,19	0,00	31,43	0,00	2,33	0,00	-50,00	938,95	12
10/03/2019	938,95	0,00	27,88	0,00	2,30	0,00	-50,00	919,13	13
10/04/2019	919,13	0,00	30,18	0,00	2,03	0,00	-50,00	901,34	14
10/05/2019	901,34	0,00	28,61	0,00	2,21	0,00	-50,00	882,16	15
10/06/2019	882,16	0,00	28,89	0,00	2,09	0,00	-50,00	863,14	16
10/07/2019	863,14	0,00	27,32	0,00	2,12	0,00	-50,00	842,58	17
10/08/2019	842,58	0,00	27,52	0,00	2,00	0,00	-50,00	822,10	18
10/09/2019	822,10	0,00	26,81	0,00	2,00	0,00	-50,00	800,91	19
10/10/2019	800,91	0,00	25,23	0,00	1,96	0,00	-50,00	778,10	20
10/11/2019	778,10	0,00	25,28	0,00	1,85	0,00	-50,00	755,23	21

10/12/2019	755,23	0,00	23,70	0,00	1,85	0,00	-50,00	730,78	22
10/01/2020	730,78	0,00	23,64	0,00	1,73	0,00	-50,00	706,15	23
10/02/2020	706,15	0,00	22,78	0,00	1,72	0,00	-50,00	680,65	24
10/03/2020	680,65	0,00	20,48	0,00	1,66	0,00	-50,00	652,79	25
10/04/2020	652,79	0,00	20,93	0,00	1,50	0,00	-50,00	625,22	26
10/05/2020	625,22	0,00	19,33	0,00	1,54	0,00	-50,00	596,09	27
10/06/2020	596,09	0,00	18,96	0,00	1,43	0,00	-50,00	566,48	28
10/07/2020	566,48	0,00	17,35	0,00	1,39	0,00	-50,00	535,22	29
10/08/2020	535,22	0,00	16,85	0,00	1,28	0,00	-50,00	503,35	30
10/09/2020	503,35	0,00	15,74	0,00	1,24	0,00	-50,00	470,33	31
10/10/2020	470,33	0,00	14,12	0,00	1,17	0,00	-50,00	435,62	32
10/11/2020	435,62	0,00	13,39	0,00	1,05	0,00	-50,00	400,06	33
10/12/2020	400,06	0,00	11,76	0,00	0,99	0,00	-50,00	362,81	34
10/01/2021	362,81	0,00	10,86	0,00	0,87	0,00	-50,00	324,54	35
10/02/2021	324,54	0,00	9,53	0,00	0,80	0,00	-50,00	284,87	36
10/03/2021	284,87	0,00	7,37	0,00	0,71	0,00	-50,00	242,95	37
10/04/2021	242,95	0,00	6,70	0,00	0,56	0,00	-50,00	200,21	38
10/05/2021	200,21	0,00	5,05	0,00	0,50	0,00	-50,00	155,76	39
10/06/2021	155,76	0,00	3,67	0,00	0,39	0,00	-50,00	109,82	40
10/07/2021	109,82	0,00	2,01	0,00	0,28	0,00	-50,00	62,11	41
10/08/2021	62,11	0,00	0,42	0,00	0,16	0,00	-50,00	12,69	42
10/09/2021	12,69	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	-12,69	0,04	43
	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,04	0,00	44

Conforme é possível verificar na **SIMULAÇÃO** acima, o desconto mínimo mensal (RMC) de R\$ 50,00 (cinquenta reais) sofrido pelo cliente, direto no benefício, **liquidou seu débito após 43 descontos consecutivos**, sem que ele tenha realizado qualquer pagamento complementar via fatura, que significa dizer que **os valores de descontos mensais no percentual de 5% sobre o benefício do consumidor não recaem somente sobre juros e encargos como quer fazer crer o entendimento dos Magistrados**, restando evidenciado a devida amortização do principal a cada pagamento, o que torna possível a liquidação do débito baseado somente no pagamento mínimo via RMC, sem nenhum aporte complementar por parte do cliente.

Trata-se tão somente de clara compreensão matemática a respeito do produto, a qual, por vezes é desconhecida do poder judiciário, mas com certeza facilmente acompanhada por este i. órgão: **se mensalmente o banco amortiza 5% da dívida com o desconto via RMC e sobre o saldo devedor aplicando até 3,36% (Taxa de Juros vigente no caso Da Sra. Simone, em 2016)**, claramente o desconto da RMC é maior que o acréscimo do juros e isto garante de forma cristalina a amortização do saldo principal, desde que, os descontos se deem de forma ininterrupta.

Aplicando-se este mesmo princípio em um dos casos citados acima, basta uma análise simples das faturas para verificar a evolução para menor do saldo devedor apenas com os descontos consignados na remuneração do consumidor:

FATURA COM VENCIMENTO EM NOVEMBRO DE 2020

Cartão Consignado Internacional

Central de Atendimento: 3004 5300 (Capitais e Regiões Metropolitanas) / 0800 721 5300 (Demais Localidades)

Valor Total Devedor
R\$ 1.578,43

Pagamento Mínimo
 Previsto para Desc. em Folha
R\$ 136,60

Atenção: verifique se houve o desc. na sua folha de pagamento, caso contrário utilize o boleto abaixo para pagamento.

Saldo Devedor
 Após Pagamento Mínimo
R\$ 1.441,83

Vencimento
05/11/2020

Lançamentos do Período

Data	Descrição	Valor US\$	Valor R\$
05/10/2020	PAGAMENTO DESCONTO EM FOLHA		136,60
25/10/2020	ENCARGOS DE FINANCIAMENTO		18,82
25/10/2020	ENCARGOS DE FINANCIAMENTO		72,07

RESUMO

Saldo da Fatura Anterior	R\$	1.624,34
(-) Pagamentos/Créditos	R\$	136,60
(=) Despesa/Débitos	R\$	90,69
(=) Saldo Total Devedor	R\$	1.578,43

LIMITE TOTAL	R\$	2.040,00
Limite para Compras	R\$	2.040,00
Limite para Saque/Telesaque	R\$	1.428,00

Limites não cumulativos compartilhados entre as funções (Compra/Saque/Telesaque)

FATURA COM VENCIMENTO EM DEZEMBRO DE 2020

BancoDaycoval **Cartão Consignado Internacional** 

Central de Atendimento: 3004 5300 (Capitais e Regiões Metropolitanas) / 0800 721 5300 (Demais Localidades)

Valor Total Devedor R\$ 1.526,88	Pagamento Mínimo Previsto para Desc. em Folha R\$ 136,60	Atenção: verifique se houve o desc. na sua folha de pagamento, caso contrário utilize o boleto abaixo para pagamento.	Saldo Devedor Após Pagamento Mínimo R\$ 1.390,28	Vencimento 05/12/2020
---	--	---	--	--

Lançamentos do Período

Data	Descrição	Valor US\$	Valor R\$
05/11/2020	PAGAMENTO DESCONTO EM FOLHA		136,60
22/11/2020	ENCARGOS DE FINANCIAMENTO		18,02
22/11/2020	ENCARGOS DE FINANCIAMENTO		67,03

RESUMO

Saldo da Fatura Anterior	R\$	1.578,43
(-) Pagamentos/Créditos	R\$	136,60
(+) Despesas/Débitos	R\$	85,05
(=) Saldo Total Devedor	R\$	1.526,88

Limites não cumulativos compartilhados entre as funções (Compras/Saque/Telesaque)

LIMITE TOTAL R\$ 2.040,00
Limite para Compras R\$ 2.040,00
Limite para Saque/Telesaque R\$ 1.428,00

Vejam, apenas com o desconto consignado via RMC o saldo devedor da fatura com vencimento em Nov/2020 que era de R\$ 1.441,83, há redução para R\$1.390,28 no mês seguinte, ou seja, resta comprovado que apenas os descontos mínimos são suficientes para reduzir mensalmente o débito e ao final liquida-lo de forma integral.

De toda forma, em que pese a possibilidade de liquidação do saldo exclusivamente via RMC, é importante lembrar ser esta **uma opção do consumidor**, prevista no contrato, haja vista que, nos termos já esclarecidos anteriormente e como praxe usual de mercado, **o contratante recebe mensalmente faturas** que o possibilitam de fazer a: *i)* liquidação total do saldo devedor (imediata quitação da operação de crédito contratada); ou *ii)* liquidação parcial do saldo devedor sendo que, neste caso, sobre o valor inadimplido incidirão juros e o montante recalculado será apresentado para pagamento no mês seguinte e constarão na nova fatura, a qual poderá ser quitada integralmente.

Também para fins de esclarecimentos, importante destacar que com o advento das alterações na IN/PRES/INSS nº 28/08 em 2018, passou o Banco Daycoval a fazer constar de seus instrumentos de contratação de pre-saque e saque complementar a data inicial e final dos descontos indicadas no art. 21, cuidando em deixar alertas a respeito desta indicação, posto que, a incompatibilidade desta exigência com a modalidade do crédito [cartão consignado] é tamanha, que o cumprimento do prazo ali informado precisa ser expressamente condicionado a inúmeros fatores que impossibilitam a utilização futura do cartão pelo consumidor, inclusive, para compras e pagamentos de serviços.

Ou seja, para minimamente atender ao disposto no art. 21 da IN28, o qual, entende-se não ser em sua integralidade aplicável ao produto cartão consignado, foi o Banco Daycoval obrigado a inserir junto a formalização do produto, uma série de ressalvas/alertas que possam aclarar ao Consumidor que referidas datas (inicial e final de descontos) poderão sofrer alterações.

Alguns exemplos destas condições são:

- a) se o cliente realizar outras transações de qualquer natureza, durante todo o período de amortização projetado a partir da última utilização;
- b) se ocorrer redução/perda da margem consignável de cartão durante o período projetado de amortização;
- c) se os descontos através da consignação não ocorram mensalmente, havendo interrupção até o total da dívida;
- d) se o consumidor realizar qualquer pagamento espontâneo via fatura; e

e) se houver alteração da taxa dos juros remuneratórios" [vide art. 21-A, inciso VII, alínea "f", itens 1 a 5].

Assim, todas as situações acima, irão obrigatoriamente alterar as datas indicadas pela Instituição (principalmente a data final) e conforme se denota, nenhuma destas situações decorrem de ato ou vontade da Instituição Financeira, mas sim, de mudanças na vida financeira do consumidor ou assunção de risco de inadimplência ou, até mesmo, da alteração do valor do benefício por esta autarquia, o que apenas revela a incompatibilidade de se exigir a fixação destas informações no momento zero da contratação quando se refere a modalidade de crédito cartão consignado.

Assim, em que pese o Banco Daycoval tenha a partir de 2018 incluído a indicação destas datas em seus termos, terminantemente condicionadas a todos os pontos acima, ainda se acredita como correta a interpretação dada pelo mercado ao art. 21 da IN/PRES/INSS nº 28/08 antes do advento do art. 21-A, ou seja, **aplicar-se-ia o referido artigo aquilo que compatível ao produto** a fim de não causar expectativas e premissas que no futuro podem não se concretizar.

Ante o exposto, considerando que somente a partir de 2018 foram estabelecidas outras regras específicas para o cartão de crédito consignado com advento da IN94 e IN 100, não há que se cogitar eventual descumprimento destas exigências para contratos firmados em 2015 e 2016.

II.E - CAUSA DE PEDIR JÁ APRECIADA PELO PODER JUDICIÁRIO E POR OUTROS ÓRGÃOS MINISTERIAIS. IRREGULARIDADE AFASTADA. CONTRATOS REGULARES E EM CONFORMIDADE COM AS NORMAS DE REGÊNCIA. ATENDIMENTO AO DEVER DE INFORMAÇÃO.

Não bastasse todo arcabouço probatório, bem como todos os argumentos articulados nesta defesa, importante destacar que as Cortes Estaduais têm se posicionado favoravelmente quanto à legitimidade e transparência nas contratações de Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval, o que afastam as premissas invocadas no presente procedimento administrativo quanto à suposta violação às disposições do Código de Defesa do Consumidor e das instruções normativas desta Autarquia.

Apenas para ilustrar, vale a leitura da decisão (Acórdão) proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná¹³, que com o primor que lhe é peculiar, asseverou que *"ficou muito claramente demonstrada a licitude da contratação, na modalidade específica do cartão de crédito, antecedida de adequada e necessária prestação de informações, o que autoriza a conclusão pela regularidade das cobranças respectivas, com o natural descabimento de qualquer declaração de nulidade do negócio jurídico"*.

Ora, no referido julgado, o Ilmo Relator não descuidou em bem fundamentar sua decisão, ilustrando seu voto, inclusive, com imagens do contrato e demais documentos de formalização utilizados pelo Banco Daycoval com o escopo de rechaçar qualquer alegação de vício na manifestação da vontade ou inexistência de pactuação do contrato de Cartão de Crédito Consignado ou informações essenciais à avença. Veja:


¹³ Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – 14ª Câmara Cível - Apelação Cível nº 0008993-67.2017.8.16.0017 - Relator: Desembargador José Hipólito Xavier da Silva

Veja-se que, em 31.03.2016, o Autor assinou o instrumento denominado *"Termo de Adesão às Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval"* (contrato n. 52-016745201/16) (mov. 29.4):

BancoDaycoval TERMO DE ADESAO AS CONDIÇÕES GERAIS DE EMISSÃO E UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO DO BANCO DAYCOVAL

CONTRATO Nº 52-016745201/16					
Correspondente no País					
Código/Nome: 004282/CAMPOS SERVIÇOS ADM LTDA			CNPJ: 15.007.050/0001-52		Telefone:
Agente: ANNE BERTHOLD			CPF: 007.725.839-00		
CEP: 87013-350 Endereço: AV 15 DE NOVENBRO-330			Cidade: MARINGÁ		Nº
Complemento: 1 ANDAR			UF: PR		
Benefício Vinculado ao Cartão: INSS(X)			Outros Órgãos Públicos()		Empresas Privadas()
Dados Titular:			CPF: 240.363.170-97		
Nome: GENECI BENESIO LOPEZ			Data Emissão / Órgão Expedidor - UF		
Data Nascimento: 19/05/1953			Sexo: Feminino		
Estado Civil: Casado			Identificação RG: 1658416		
Nome da Mãe: LAUDITE DE OLIVEIRA LOPEZ			E-mail:		
CPF: 87026270			Endereço Residência (Rua, Avenida, etc.): RUA FIDON GUARINDO AUGUSTO BASSETO		
Complemento:			Bairro: CONJ. RES. RODOLPHO BERNARDI		Cidade: MARINGÁ
Tel (DDD e Nº): 44-32263637			Tel Celular (DDD e Nº): 44-80238021		Portador Adicional (se não INSS): (X) Não () Sim - Formulário Anexo
DADOS DOS BENEFICIÁRIOS DO TITULAR					
Nome da Entidade/Empresa Acreditada:			Número do benefício / Matrícula / Registro:		Margem (%):
APROSENTADO			1498165431		5,00
Endereço (Rua, Av., nº, Bairro, Cidade/UF): SAUS QUADRA II BLOCO N. 0.5A SUL BRASILEIRO			Renda (R\$): 1.343,18		Class. Admissão: 01/01/1996
Nome do Banco Pagador: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL			Nº do Banco: 0104		Nº Agência: 01671
			Conta Corrente: 44038		Data de Pagamento:

E não somente isso, como se lê na sequência do aludido instrumento contratual, o Autor declarou que foi informado previamente e compreendeu as condições da proposta:

ADESAO	
<p>1. Condições Gerais: Declaro que recebi e li previamente as Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval para Trabalhadores de Empresas Privadas, Servidores Públicos Ativos e Inativos e/ou Aposentados e Pensionistas do INSS ("Condições Gerais"), registradas em 07/05/2013 no 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas de São Paulo/SP sob nº 2.021.879, não existindo dúvidas sobre suas cláusulas, direitos e obrigações.</p> <p>2. Autorização para Reserva de Margem Consignável: Autorizo o Banco Daycoval S/A, neste ato, de forma irrevogável e intransferível, a constituir reserva de margem consignável de até 5% (cinco por cento) de minha remuneração, por tempo indeterminado, nos termos da legislação e convênio aplicáveis e do disposto no art. 6º da Lei 10.820/03 e no inciso VI do artigo 154 do Decreto 3048/99 para cartões emitidos a aposentados e pensionistas do INSS, para os pagamentos mínimos mensais da(s) failure(s) do Cartão de Crédito Consignado do Banco Daycoval ("Cartão") de minha titularidade, devendo tal autorização permanecer sempre válida e eficaz sob pena de cancelamento imediato de meu Cartão e adoção das medidas cabíveis.</p> <p>3. Outras Declarações: Declaro estar ciente e concordar que: (i) ao utilizar o Cartão e/ou assinar este Termo de Adesão, estou anuindo, em caráter irrevogável e incondicional, ao disposto nas Condições Gerais; (ii) poderei consultar sempre as Condições Gerais e suas alterações/aditamentos no site do Banco Daycoval S/A, ("Daycoval") na endereço eletrônico: www.daycoval.com.br; (iii) as Condições Gerais poderão ser alteradas de tempos em tempos pelo Daycoval, mediante novos registros em cartório, as quais poderão, a critério do Daycoval, ser disponibilizadas na forma da alínea "i" acima (registros esses que serão notificados no site do Daycoval); (iv) conheço os termos do convênio firmado pelo Daycoval e a Entidade/Empresa Acreditadora para desconto em minha renda mensal do valor consignável acima descrito; (v) mensalmente será consignado em minha remuneração o valor do pagamento mínimo indicado nas faixas do Cartão, obrigando-me no caso de opção pelo pagamento integral a utilizar a failure do Cartão para quitar o débito que exceder o valor consignável; (vi) o Daycoval está autorizado por prazo indeterminado a debitar quaisquer valores devidos em relação ao Cartão em minha conta corrente descrita acima e/ou em outra conta corrente de minha titularidade no Brasil que venha a substituí-la, inclusive a conta disponibilizada por seu empregador.</p> <p>Estou ciente de que se comprovada a falsidade das declarações e informações constantes deste Termo de Adesão estarei sujeito às responsabilidades criminais do artigo 299 do Código Penal (Crime de Falsidade Ideológica).</p>	
Local e Data:	Maringá, 31/03/16.
Assinatura Portador Titular:	 ASSINATURA

Ressalte-se, ademais, que, da leitura atenta do instrumento contratual, não há qualquer menção, máxime com intuito indutivo, a empréstimo consignado, como também inexistente qualquer texto, trecho ou alusão que indique ser essa a modalidade contratada, bem como também inexistente, no conteúdo da instrução, qualquer mínimo indício de prova que admita a ideia de ter havido, de parte do Réu, a prática de qualquer eventual ato de induzimento em erro.

Veja-se, também, que, naquela mesma data, o Autor firmou solicitação de saque, via cartão de crédito, dando conta da sua ciência acerca da contratação dessa modalidade de operação:

Portanto, não se pode manter um argumento de vício de consentimento quando, a prova da contratação é oposta, ou seja, demonstra a inequívoca ciência do consumidor quanto ao produto contratado.

Ainda neste mesmo Estado, foi proferida decisão pela 16ª Câmara Cível do TJPR, alinhada nos mesmos termos do entendimento anterior, observe.

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). JUSTIÇA GRATUITA. BENEFÍCIO JÁ CONCEDIDO EM PRIMEIRO GRAU E NÃO REVOGADO. FALTA DE INTERESSE RECURSAL - ALEGAÇÃO DE AFRONTA AO DEVER DE INFORMAÇÃO. INOCORRÊNCIA. INSTRUMENTO REDIGIDO DE FORMA CLARA, QUE NÃO SE CONFUNDE COM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E DEVIDAMENTE ASSINADO PELA PARTE - PRESUNÇÃO DE ANUÊNCIA DO CONTRATANTE COM OS TERMOS PACTUADOS – PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO -UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO EM DIVERSAS COMPRAS POR LONGO PERÍODO. COMPROVAÇÃO - PEDIDOS DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PREJUDICADOS – ÔNUS SUCUMBENCIAL. MANUTENÇÃO – HONORÁRIOS RECURSAIS. FIXAÇÃO – SENTENÇA MANTIDA.”

1. *Carece de interesse recursal o pedido de manutenção do deferimento dos benefícios da justiça gratuita, eis que esse se estende a todas as fases do processo, até eventualmente, ser revogado.*
2. *“Havendo no contrato cláusula dispondo de forma clara sobre o objeto do contrato, não há que se falar em nulidade por ofensa ao dever de informação.*
3. *A mera insatisfação do consumidor diante de espécie contratual diversa da que buscava firmar não autoriza a declaração de nulidade do contrato, tampouco condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais”*

(TJPR - 0001925-18.2017.8.16.0130 - DJ. 22.02.2018).

No acórdão, o relator destacou que as cláusulas do contrato são claras acerca do objeto contratado, comungando do mesmo entendimento perfilado pela 14ª Câmara Cível.

Ainda nesse mesmo pensamento, **o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em processo contra o próprio Banco Daycoval**, no primoroso Voto da lavra do Excelentíssimo Desembargador Walter Fonseca, reconheceu que os documentos de contratação anexados aos autos são suficientes para comprovar a legitimidade do negócio entabulado. Veja:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – IMPROCEDÊNCIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NA MODALIDADE DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC) – PRETENSÃO DE

REFORMA SOB A ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO DO RESPECTIVO NEGÓCIO – DESCABIMENTO – Com a apresentação pelo banco réu do contrato de adesão à cartão de crédito consignado com autorização de descontos em folha de pagamento, cujo empréstimo respectivo foi contraído na modalidade de reserva de margem consignável (RMC), não se sustentam as alegações da autora apelante de nulidade do referido negócio e respectiva dívida, mostrando-se legítimo o negócio entabulado entre as partes, sendo de rigor a manutenção dos respectivos termos do contrato de empréstimo em questão, o que afasta, por via de consequência, os demais pleitos formulados, concernentes à condenação do banco apelado à repetição de indébito e à indenização por danos morais – Sentença mantida - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios.

(TJSP; Apelação Cível 1018378-06.2017.8.26.0482; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2018; Data de Registro: 15/08/2018)

O mesmo entendimento ressoa no Estado do Rio de Janeiro, onde a Jurisprudência não mais admite a alegação de vício do consentimento quando evidenciada a contratação do Cartão de Crédito Consignado através de Termo de Adesão com informações suficientemente precisas, claras, objetivas e ostensivas. Veja o precedente:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. AUTORA QUE ALEGA TER REQUERIDO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PRETENSÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO, CUMULADA COM INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA PARTE RÉ, PUGNANDO PELA REFORMA DO JULGADO.

1) Preliminar de inépcia da inicial. Conquanto seja singela, a peça inaugural é perfeitamente clara em sua pretensão, discutindo a própria validade do contrato celebrado, as respectivas cláusulas e a natureza da avença firmada, sendo certo, ainda, que os requisitos previstos no artigo 330, § 2º, do Código de Processo Civil encontram-se preenchidos. Sendo inteligível a exordial e tendo proporcionado o exercício da ampla defesa e do contraditório, de se rejeitar a preliminar suscitada.

2) No caso concreto, o Autor alega que, a despeito de ter firmado contrato de empréstimo consignado com a instituição financeira Ré, foi surpreendido ao perceber que o negócio jurídico tinha sido celebrado na modalidade de cartão de crédito consignado. A instituição financeira Ré, por seu turno, alega que o Autor firmou contrato de cartão de crédito, com desconto de valor mínimo no contracheque, com todos os esclarecimentos feitos no momento da contratação. 3) Parte Ré que se desincumbiu do ônus que lhe imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil, eis que trouxe aos autos o termo de adesão a empréstimo e cartão de

crédito consignado e autorização para desconto em folha de pagamento, devidamente assinado pelo Autor.

4) Outrossim, das faturas constantes dos autos verifica-se que, a despeito de não ter se utilizado do plástico para compras, dele se valeu o Autor para realizar saque, no valor de R\$ 2.222,34, em 04/12/2015.

5) Ademais disso, as cláusulas do contrato estão redigidas de forma clara, com letras de fácil compreensão, havendo menção expressa às taxas de juros contratadas. O contrato não é extenso, valendo de concisão e dados precisos, suficientes para informar o contratante sobre o objeto do negócio jurídico. Ausência de violação ao dever de informação.

6) O acervo probatório carreado aos autos permite concluir que a parte Autora tinha plena ciência da modalidade contratada. 7) Reforma de r. sentença que se impõe. RECURSO AO SE DÁ PROVIMENTO. (Grifamos)

(TJRJ - 0021371-53.2017.8.19.0023 - APELAÇÃO - Des(a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 13/02/2019 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL)

Além das decisões judiciais amplamente deferentes a legalidade e legitimidade da contratação, bem como da inexistência de vício de consentimento ou violação ao dever de informação, houve por bem, tanto o Ministério Público do Estado de São Paulo, Ministério Público do Estado do Paraná e Ministério Público do estado do Mato Grosso chegarem à mesma conclusão sobre o tema.

- MPSP: INQ. CIVIL Nº 14.161.891/17:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

INQUÉRITO CIVIL nº 14.161.891/17
PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO
Investigada: BANCO DAYCOVAL S.A.

Assunto: Instituição financeira – Solicitação de empréstimo consignado – Concessão de crédito por intermédio do cartão de crédito na modalidade “pré-saque” – Inobservância do limite legal para liberação de crédito para a referida modalidade – Cobrança de taxa superior ao empréstimo consignado convencional – Descontos que recaem apenas sobre juros e encargos – Dívida supostamente impossível de quitar – Cobrança de taxa de conveniência para utilização do saque em caixas eletrônicos (retiradas “PAIS”) – Dever de informação adequada e clara a respeito dos produtos oferecidos – Exigência de vantagem manifestamente excessiva – Práticas abusivas – Não constatação – Arquivamento

Dentre inúmeros pontos analisados no referido caso paradigmático, a Promotoria do Consumidor Paulista, constatou que:

- (i) O contrato de cartão de crédito consignado atende o dever de informação; e
- (ii) Não há falar que os serviços prestados pelo Banco Daycoval estejam maculados de suposta prática abusiva referente a exigência de vantagem manifestamente excessiva

- **MPPR: INQ. CIVIL Nº 0151.19.001180-0:**

De igual modo, o Ministério Público do Estado do Paraná, nos autos do Inquérito Civil nº MPPR-0151.19.001180-0, em situação semelhante, chegou à mesma conclusão, ou seja, não há ilegalidade na contratação do cartão de crédito consignado, a forma de sua comercialização, cujo instrumento contratual goza de clareza nas informações permitem compreender pela validade e legitimidade da contratação, bem como de que não se verificou qualquer tipo de prática abusiva, pois os descontos referentes ao mínimo da fatura não servem apenas para amortizar encargos, mas também abatem o principal, veja:

Na ocasião, o MPPR foi instado a se manifesta sobre a seguinte controvérsia:

O presente Inquérito Civil, em mesa, teve como objeto apurar possível abuso na contratação de empréstimos consignados pelo Banco Daycoval S.A., por meio de adesão a contrato de cartão de crédito consignado, com autorização de descontos em folha de pagamento, na modalidade de reserva de margem consignável (RMC), sem conhecimento do contratante sobre essa modalidade de contratação, bem como de descontos de valores da fatura do cartão de crédito na folha de pagamento, apenas de juros/encargos sem a redução da dívida do empréstimo, em violação aos direitos e interesses dos consumidores.

Ao analisar as provas coligidas àquele procedimento, o Ilmo. Promotor de Justiça concluiu que não havia dúvidas sobre a modalidade de crédito contratada, bem como de que não há qualquer vantagem excessiva por parte do Banco Daycoval, alertando que todas as nuances do negócio estão bem-postas no termo de adesão e demais instrumentos que integram a contratação:

Além disso, restou também comprovado pelos materiais de publicidade e informações do próprio contrato de concessão de crédito, juntados pelo Banco Daycoval, a existência de publicidade e informações claras, precisas e ostensivas sobre essa modalidade de contratação de crédito, inclusive sobre juros, encargos, amortização e liquidação do débito.

A esse respeito, esclareceu o Banco Daycoval:

"Seja no TERMO DE ADESÃO, seja na AUTORIZAÇÃO acima identificada, o cliente é expressamente informado que:

- a. Trata-se de CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO;*
- b. Que o pagamento da fatura de crédito deve ocorrer em valor integral, sendo o valor debitado em folha somente amortiza o mínimo;*
- c. Que o não pagamento integral da fatura gera encargos rotativos (sempre de acordo com a taxa indicada pelo órgão empregador ou pagador) e que esta taxa é INFERIOR ao cartão de crédito convencional.*
- d. E ainda, que o contratante declara ter ciência de que inexistem outras modalidades de crédito, exemplo de empréstimo consignado, que possuem juros mensais em percentuais menores."*

Por fim, concluindo pela lisura da contratação e consequente inexistência de qualquer mácula capaz de embutir na prestação de serviços alguma prática abusiva ou qualquer outra violação ao Código de Defesa do Consumidor, entendeu por bem o *parquet* opinar pelo arquivamento do processo:



- MPMT: NOTÍCIA DE FATO Nº SIMP 000234-011/2022:

Instado a se manifestar sobre a legalidade e conformidade do contrato de Cartão de Crédito Consignado e o ordenamento jurídico vigente, **sobretudo quanto ao dever de informação e práticas abusivas**, o órgão do MP **concluiu** da seguinte forma:

- Que o serviço “cartão de crédito consignado” encontra respaldo legal;
- Que a instituição financeira cumpre com o dever de informação, pois o contrato não deixa dúvidas de que: i) a operação referia-se a cartão de crédito consignado; ii) que os descontos em folha de pagamento referiam-se ao valor mínimo da fatura e que caberia ao servidor o pagamento do saldo remanescente caso quisesse quitar a dívida em menor prazo;
- Que vários consumidores que fizeram reclamação no Procon já haviam ajuizado ação contra o Banco, as quais foram **julgadas improcedentes**, tornando-se coisa julgada e que nestes processos judiciais restou comprovando que não houve vício do consentimento e/ou cobrança indevida por parte do Daycoval
- Que no momento da adesão não é possível estabelecer um tempo determinado de parcelas: i) Porque a utilização do limite de crédito é uma decisão do consumidor e que, diferentemente do contrato de empréstimo, a utilização do crédito não é automática, podendo ocorrer a qualquer tempo, a critério do consumidor; ii) a forma de pagamento do saldo devedor depende da utilização dos valores concedidos, do momento da utilização e de quanto o devedor optará pagar. Que mesmo nos casos em que há saque, poderá, posteriormente, haver utilização do limite para compras e/ou saques complementares o que acarretará em uma dívida maior e influenciará no cálculo do saldo devedor.

Desta forma, verifica-se que o cartão de crédito consignado é um meio legal de obtenção de crédito, devendo o consumidor expressamente aderir ao produto por meio de termo de adesão para formalizar a contratação.

Desta forma, no momento da adesão ao cartão de crédito consignado, não é possível estabelecer um tempo determinado de parcelas, pois dependerá da utilização do limite de crédito por parte do consumidor.

Assim, não fica a critério do credor a forma de utilização do crédito ou quando isso ocorrerá, bem como, de que forma será pago o saldo devedor, dependendo da utilização dos valores concedidos, do momento da utilização e quanto o devedor optará pagar (salvo o pagamento mínimo que já é descontado em folha de pagamento).

Evidentemente, também deve-se considerar que pode haver a utilização do cartão de crédito após o saque, o que certamente acarretará uma dívida maior e influenciará no cálculo do saldo devedor. Assim, deve ser considerado que o consumidor tem a opção de realizar compras com crédito e até mesmo realizar saques complementares, além do valor de crédito liberado para o saque inicial. Todos esses valores devem ser liquidados via fatura ou desconto em folha.

Destarte, órgãos distintos (Poder Judiciário e Ministério Público) já concluíram que a comercialização do cartão de crédito consignado pelo Banco Daycoval não padece de qualquer irregularidade, ao contrário, após exaustiva e minuciosa análise do produto e dos instrumentos contratuais utilizados pelo Banco Daycoval, afirmaram, categoricamente, que todas as informações são prestadas ao consumidor de modo a legitimar a contratação.

Nesse cenário, é premente a aplicação da teoria dos atos próprios a fim de inibir comportamentos contraditórios e dar margem para que os contratantes se valham de falácias para pleitear uma condição mais benéfica que a lei não lhes confere. A consequência do *venire contra factum proprium* é **a proibição da parte valer-se de um comportamento que contradiz um anterior para exercer o que lhe parece seu direito**, porquanto isso fere o princípio da boa-fé objetiva a que se refere o art. 422 do CC. A melhor doutrina traz elucidativo entendimento:

A locução venire contra factum proprium traduz o exercício de uma posição jurídica em contradição com o comportamento assumido anteriormente pelo exercente. Esse exercício é tido, sem contestação por parte da doutrina que o conhece, como inadmissível' (cfr. Menezes Cordeiro, Da boa fé no direito civil, § 28, n. 70, p. 72). Viria contra fato próprio, p.ex., aquele que recorresse contra a homologação de uma transação da qual houvesse participado com liberdade e consciência; ou aquele que recorresse depois de haver aceito sem ressalvas o que havia sido decidido; esse recurso é inadmissível (DINAMARCO, Cândido Rangel, Vocabulário do processo civil, Malheiros, São Paulo, 2009, p. 418)

Ademais, as avenças foram livremente firmadas. Necessário o respeito ao princípio *pacta sunt servanda*, sob pena de afronta à autonomia da vontade e ao princípio da função social do contrato. Prescreve o art. 421 do Código Civil: **A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato**. Veja-se ainda que há a especificação do crédito, condições, forma de pagamento, dos juros e encargos contratuais. **Se o caso, no ato do ajuste, os consumidores deveriam se insurgir**. Impõe-se a que honrem com a obrigação, ante o princípio da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil). Trata-se da máxima *venire contra factum proprium*, que consiste **na vedação a comportamento contraditório**.

Sobre o tema, lição de Flávio Tartuce:

“Pela máxima *venire contra factum proprium non potest*, determinada pessoa não pode exercer um direito próprio contrariando um comportamento anterior, devendo ser mantida a confiança e o dever de lealdade, decorrentes da **boa-fé objetiva**. O conceito mantém relação com a tese dos atos próprios, muito bem explorada no Direito Espanhol por Luís Díez-Picazo.³⁵ Para Anderson Schreiber, que desenvolveu excelente trabalho específico sobre o tema no Brasil, podem ser apontados quatro pressupostos para aplicação da proibição do comportamento contraditório: 1.º) um fato próprio, **uma conduta inicial**; 2.º) a legítima confiança de outrem na conservação do sentido objetivo dessa conduta; 3.º) **um comportamento contraditório** com este sentido objetivo; 4.º) um dano ou um potencial de dano decorrente da contradição. A relação com o respeito **à confiança depositada**, um dos deveres anexos à boa-fé objetiva, é muito clara, conforme consta do Enunciado n. 362 da IV Jornada de Direito Civil: “A vedação do comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*) funda-se na proteção da confiança, como se extrai dos arts. 187 e 422 do Código Civil” (Manual de Direito Civil, volume único/Flávio Tartuce, 5. Ed. Ver., atual. e ampl - Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2015, págs. 473/474).

Por fim, no que se refere a questão, indicada no processo SEI 8228476¹⁴ acerca de supostas irregularidades praticadas por Instituições Financeiras conveniadas ao INSS (entre elas o DAYCOVAL), que estariam, nas palavras do Magistrado, burlando as leis que regem a matéria (Leis 8.212/91; 8.213/91; 8078/90; 10.820/03; 10.953/04 e Decretos 3.048/99; 4.688/03; 4.862/03; 4.840/03; 5.180/04; 5.257/04, além da resolução 1.559/88, com redação dada pela resolução 3.258/05 do Conselho Monetário Nacional e Resolução nº 3.517/07), por meio de práticas abusivas, **esta própria Autarquia já se manifestou, refutando** a alegação do magistrado:

3. Verifica-se em consulta realizada nesta data ao histórico de consignações do NB 1069130122, que se encontram ativas 02 (dois) empréstimos bancários, portanto, aderente ao quantitativo de contratos ativos permitidos pela Instrução Normativa nº 28/INSS/PRES, de 16 de maio de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 89, de 18/10/2017, que no seu Art. 4º, que assim prevê:

Art. 4º A contratação de operações de crédito consignado só poderá ocorrer, desde que:

(...)

II - respeitada a quantidade máxima de nove contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e um para o cartão de crédito do mesmo benefício, independentemente de eventuais saldos da margem consignável, sendo somente permitida a averbação de um novo contrato, condicionada à exclusão de um já existente.

4. **Com relação ao Banco Daycoval**, consta que as Reservas de Margem Consignável, cujos contratos nº 52-0221441/16_01 e nº 52-0221441002/16, tiveram início em 02/12/2016 e 22/11/2016, com diversas utilizações realizadas ao longo do período, se encontram excluídos pelo banco desde 13/07/2021 e 08/12/2017, respectivamente.

5. Da análise realizada a partir dos elementos trazidos pela correspondência encaminhada pelo

Processo nº 35614501452983063/2022 pág. 13pg. 249

Juizado Especial Cível de União da Vitória, **não foi possível identificar eventuais práticas abusivas do banco Daycoval, em relação ao Sr. LUIZ CARLOS VALPERES**, ou mesmo quaisquer outras Instituições Financeiras com quem o beneficiário mantém contratos. **Além disso, desconhecemos situações em que o Art. 4º, II, da IN nº 28/INSS/PRES/2008 tenha sido infringido.**

¹⁴ Remete-se aos esclarecimentos iniciais acerca do equívoco quanto a indicação do processo 35014.1.39291/2021-93 e de sua atribuição ao processo 8228476, bem como de sua que constam no item “II”, subitem “C” desta defesa

Demais disso, acredita-se que o(a) Juiz(a) que determinou a expedição de ofício, o fez para seguir procedimento padrão a partir de um modelo de decisão vinculada a situações e instituições financeiras diversas da que constava no processo, pois o conteúdo do referido documento refere-se a temas diversos, isto é, nada se referiu a análise das cláusulas contratuais discutidas naquele processo. Aliás, faz referências a legislações que nem sequer são vinculadas a esta Autarquia, portanto, trata-se de determinação genérica e sem qualquer lastro de provas sobre supostas irregularidades, conforme bem concluiu esta Autarquia.

Portanto, por quaisquer perspectivas analisadas, não há que falar em afronta ao Código de Defesa do Consumidor e/ou às Instruções Normativas que regulam a matéria, pois o Banco Daycoval, conforme amplo esclarecimento e entendimento do Poder Judiciário e do Ministério Público de vários Estados, e deste próprio órgão em julgamentos pretéritos, é aderente a todas elas.

III. DAS SUPOSTAS FRAUDES EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Consta ainda no referido ofício, ocorrência em 2 processos judiciais a respeito de suposta fraude em contratos bancários de empréstimos consignados, tendo as respectivas decisões declarado a inexistência dos negócios jurídicos, bem como determinado a expedição de ofício a esta Autarquia a fim de apurar o ocorrido.

Consta ainda no item “2.7”, acerca do Processo SEI nº 35014.420633/2021-07, oriundo da DPE/SP, que apura suposta prática abusiva, consubstanciada no lançamento de contratos com vinculação de benefício previdenciário sem solicitação dos consumidores e que estaria sendo realizado pelo Banco Daycoval.

Por fim, no item “2.5” indica-se a existência do Processo SEI nº 35014.298353/2022-89, oriundo da Comissão de Defesa do Consumidor, da Câmara Federal em que se apresenta uma lista de denúncias advinda de um de seus Deputados Membros, apontando irregularidade em benefício de pelo menos 12 consumidores.

Acerca do tema “SUPOSTA FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO”, a defesa será estruturada em subitens, onde se tratará de cada apontamento acima indicado, afim de facilitar a compreensão de cada caso.

III.A. – DOS OFÍCIOS JUDICIAIS INDICANDO SUPOSTAS FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Neste cenário, esta Autarquia recebeu do poder judiciário 02 ofícios, sendo 01 advindo da 2ª Vara Cível de Toledo/PR, a respeito do consumidor Cornélio Veloso Braga [Processos nºs 35014.201020/2021-64 (8229275) e Sei nº 35014.355358/2021-35 (8229307)]; e outro com origem na 2ª Vara Federal de Foz Iguaçu/PR relacionado a consumidora Maria do Carmo Pitelli de Avila [Processo nº 35014.234686/2022-80].

Assim, seguem os necessários esclarecimentos a respeito das respectivas operações de crédito e dos processos judiciais relacionados a estes Clientes.

a) CORNÉLIO VELOSO BRAGA [Processos nºs 35014.201020/2021-64 (8229275) e Sei nº 35014.355358/2021-35 (8229307)]

Trata-se de AÇÃO DE ANULAÇÃO DE NEGÓCIO JURÍDICO proposta por CORNELIO VELOSO BRAGA em face desta Instituição financeira, alegando que o contrato de empréstimo consignado de número 50-8713231/21, jamais foi solicitado ou autorizado. Relata

sobre possível falsificação de assinatura e, por isso, pede a declaração de nulidade do contrato, bem como indenizações por dano material e moral.

Em defesa, o Daycoval esclareceu tratar-se a operação de contrato de empréstimo consignado implantado em 05/04/2021, no valor de R\$ 2.439,45, a ser liquidado em 84 parcelas de R\$ 56,97, com primeiro vencimento 10/05/2021 e último vencimento 10/04/2028 e que do valor total contratado [R\$ 2.439,45], a quantia de R\$ 73,88 foi destinada a liquidação do IOF e o remanescente de **R\$ 2.365,57 foi creditado em conta de titularidade da própria reclamante**, conforme comprovam documentos da ilustração abaixo:

BancoDaycoval		CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO Nº 50-8713231/21	
I - Credor: BANCO DAYCOVAL S.A., instituição financeira com sede na Avenida Paulista, nº 1.793, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 62.232.889/0001-90.			
II - Emitente: CORNELIO VELOSO BRAGA			
E-mail:	CPF: 387.769.019-04	RG: 19465349	Dt de Nas: 04/05/1960
Endereço: AVENIDA LIBERDADE, 20 - VARZEA	CEP: 50810-460	Cidade: RECIFE	UF: PE
III - Características da Operação:			
a) Valor Principal do Crédito: R\$ 2.439,45	b) IOF: R\$ 73,88	c) Taxa de Cadastro: R\$ 0,00	d) Juros: R\$ 2.346,03
e) Taxa de Juros Prefixada: 1,7876 % a.m (30d) 23,6909 % a.a (360d)	f) Valor total a pagar com Juros: R\$ 4.785,48	g) Número de parcelas: 84	h) 1º Vencimento até: 10/05/2021
i) Previsão Último Vencimento: 10/04/2028	j) Valor de cada parcela: R\$ 56,97	k) Custo Efetivo Total (CET): 1,88% a.m. 25,48% a.a	l) Seguro: () Sim (X) Não
m) Valor Líquido: R\$ 2.365,57	n) Desembolso: () Ordem(ns) de pagamento (X) Crédito em c/c beneficiário	o) Nome do Beneficiário: CORNELIO VELOSO BRAGA	
CPF ou CNPJ do Beneficiário: 387.769.019-04	Banco: 237	Agência: 6720	Conta corrente: 003727-3
p) Correspondente no País: GFT PROMOTORA DE VENDAS LTDA		CNPJ: 17.278.571/0001-95	CPF: 063.244.204-26
Nome do agente: Julienne Marcellly Amorim			
IV - Refinanciamento (conforme condições descritas no item III):			
Saldo devedor total: R\$	Contrato(s) nº(s):		
V - Pagamento a terceiros/Portabilidade:			
Saldo devedor total: R\$	Beneficiário:	Contrato(s) nº(s): N/A	
VI - Desconto: (X) folha de pagamento Nome do Empregador: INSS CNPJ: 29.979.036/0001-40			

Código Mensagem:	STR0007 - IF requisita Transferência de IF para conta de cliente
Num. Controle IF:	8655924
ISPB IF Debitada:	62232889 - BANCO DAYCOVAL S.A.
Tipo Pessoa Remetente:	J - Pessoa Jurídica
CNPJ ou CPF Remetente:	62232889000190
Nome Remetente:	BANCO DAYCOVAL S/A
ISPB IF Creditada:	60746948 - BRADESCO
Agência Creditada:	6720
Tipo Conta Creditada:	CC - Conta Corrente
Conta Creditada:	0037273
Tipo Pessoa Creditada:	F - Pessoa Física
CNPJ ou CPF Cliente Creditado Titular:	38776901904
Nome Cliente Creditado Titular:	CORNELIO VELOSO BRAGA
Valor Lançamento:	2.365,57
Finalidade IF:	40 - Liberação de Operações de Crédito

SPB - Comprovante de TED	
Histórico:	LIB
Nível Preferência:	B - Maior
Data Movimento:	05/04/2021

E conforme se verifica a partir dos documentos que acompanham estes esclarecimentos, o contrato aqui analisado, foi legitimamente formalizado e, de acordo com os documentos ora acostados, não havendo quaisquer irregularidades na operação, isso porque, a toda evidência, a própria Consumidora emitiu a respectiva Cédula de Crédito Bancário em favor do Banco Daycoval, de modo que, isto só foi possível mediante apresentação, no momento da contratação, de todos os documentos necessários às formalizações, negociações e efetiva contratação do mútuo, conforme comprovam cópias anexas a esta manifestação.

Importante ressaltar que para esta concessão do crédito, como de rigor, a mesma foi precedida de minuciosa análise dos documentos apresentados no ato da formalização, que no presente caso foi a Carteira Nacional de Habilitação – CNH e assinatura do contrato de crédito, no qual, consta expresso consentimento do consumidor com a contratação e com o registro dos descontos em seu benefício previdenciário.

Assim, o Banco Daycoval protestou pela improcedência dos pedidos, uma vez que o contrato foi, de fato, celebrado pelo consumidor mediante **assinatura da CCB acompanhada de entrega de cópia dos documentos pessoais e informações quanto aos dados bancários para crédito do valor mutuado**, ou seja, para o Banco não há dúvidas da efetiva contratação.

Após a instrução do processo, foi proferida sentença, ocasião em que sua Excelência fez ponderações primordiais que corroboram com os fatos defendidos pela Instituição:

- i) a parte autora questiona a assinatura do contrato, entretanto, **não requer prova pericial grafotécnica**;
- ii) o **autor, em momento algum dos autos, demonstrou interesse na devolução do valor recebido** a título de empréstimo.

Todavia, por uma interpretação equivocada da juíza sentenciante, esta entendeu que o contrato já havia sido rescindido pela via extrajudicial e que, portanto, teria ocorrido reconhecimento parcial do pedido do Autor por parte do Banco, julgando por consequência o feito PROCEDENTE para determinar ao Banco a devolução dos valores descontados.

conforme informado em contestação.

Assim, o pedido inicial de cancelamento do negócio jurídico já restou resolvido, administrativamente, após a propositura da ação e, desnecessita de apreciação judicial, neste momento dos autos. Houve, com isso, o reconhecimento jurídico parcial do pedido inicial, no tocante ao requerimento de cancelamento do negócio jurídico.

Ou seja, o fundamento legal para procedência da presente ação está fundado em interpretação equivocada da MM. Juíza, posto que o referido contrato em momento algum foi cancelado administrativamente. Nunca houve nestes autos nenhuma produção de prova capaz de tornar ilegítimo a cédula de crédito apresentada pelo Banco, tampouco falsa a assinatura ali aposta.

Ao contrário, como ressaltado pela MM. Juíza, em que pese o Autor “falar” que referida assinatura não era sua, jamais requereu a realização de prova pericial sobre a mesma, o que era seu ônus, tampouco manifestou disposição para depositar nos autos o valor creditado em sua conta, demonstrando claramente que sua intenção seria conseguir o cancelamento da operação e consequentemente a cessão dos descontos, mas sem devolver ao Banco o valor do crédito.

Assim, apesar do erro de fato evidenciado na sentença e das relevantes chances de êxito recursal ao Banco, considerando: (i) o pouco tempo transcorrido entre a data do contrato e manifestação de vontade do Consumidor em cancelar a operação; (ii) os custos envolvidos para interposição de recurso e (iii) a disposição do consumidor em firmar acordo com o Banco para devolução do crédito compensando-se os poucos descontos realizados, entendeu o Banco por não recorrer da decisão judicial, tendo ao final, firmado entre em composição com o Autor.

É importante registrar, que a determinação de expedição de ofício se deu em decisão que indeferiu o efeito antecipado da tutela, portanto, sem cognição exauriente sobre o tema.

Ante todo o exposto, resta evidente que, quando do envio do r. ofício pelo Magistrado, este, ainda não possuía conhecimento de todos os fatos a respeito da operação firmada entre as partes, tendo-o feito com base exclusivamente fundada nas alegações autorais, as quais, após instrução probatória se mostrou desconexa e ausente de provas, o que foi reconhecido até mesmo pelo MM. Juízo e que a procedência para anular este contrato não possui nenhum lastro positivo de identificação de fraude na formalização da operação de crédito.

Assim, não há que se falar em constatação de fraude na formalização da referida operação.

b) MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA [Processo nº 35014.234686/2022-80]

Na origem, trata-se de ação judicial para anulação de negócio jurídico em que a consumidora, alega que percebeu a ocorrência de descontos indevidos em seu benefício,

iniciados em março de 2021, os quais se referem ao empréstimo consignado nº 50-8672937/21. Entretanto, a autora alega que jamais realizou o referido empréstimo e que tal prática é abusiva.

Em sua defesa, o banco esclareceu tratar-se de contrato de empréstimo consignado implantado em 22/03/21, no valor de R\$ 1.523,13, a ser liquidado em 84 parcelas de R\$ 35,56, com primeiro vencimento 10/05/2021 e último vencimento 10/04/2028, sendo que do valor total contratado [R\$ 1.523,13], a quantia de R\$ 46,57 foi destinada a liquidação do IOF e o remanescente de **R\$ 1.476,56 foi creditado em conta de titularidade da própria reclamante**, conforme comprovam documentos da ilustração abaixo:

BancoDaycoval		CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO Nº 50-8672937/21	
EMPRESTIMO CONSIGNADO Local: MARINGÁ Data: 22/03/2021			
I - Credor: BANCO DAYCOVAL S.A., instituição financeira com sede na Avenida Paulista, nº 1.793, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 62.232.889/0001-90.			
II - Emitente: MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA			
E-mail:	CPF: 368.137.611-53	RG: 326834	Dt de Nasc: 02/09/1955
Endereço: RUA 07 DE ABRIL, 15, - PROQ RES	CEP: 87065-210	Cidade: MARINGÁ	UF: PR
AEROPORTO			
III - Características da Operação:			
a) Valor Principal do Crédito:	b) IOF:	c) Taxa de Cadastro:	d) Juros:
R\$ 1.523,13	R\$ 46,57	R\$ 0,00	R\$ 1.463,91
e) Taxa de Juros Prefixada:	f) Valor total a pagar com Juros:	g) Número de parcelas:	h) 1º Vencimento até:
1,7616 % a.m (30d) 23,3119 % a.a (360d)	R\$ 2.987,04	84	10/05/2021
i) Previsão último Vencimento:	j) Valor de cada parcela:	k) Custo Efetivo Total (CET):	l) Seguro () Sim (X) Não
10/04/2028	R\$ 35,56	1,86% a.m. 25,08% a.a	
m) Valor Líquido:	n) Desembolso: () Ordem(ns) de pagamento.	o) Nome do Beneficiário:	
R\$ 1.476,56	(X) Crédito em c/c beneficiário	MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA	
CPF ou CNPJ do Beneficiário: 368.137.611-53	Banco: 104	Agência: 1546	Conta corrente: 000000829084
p) Correspondente no País: BEVICRED INF CAD LTDA - ME	CNPJ: 07.452.085/0001-98		
Nome do agente: ARON FERNANDES VENTURA PORTO	CPF: 119.961.037-25		
IV - Refinanciamento (conforme condições descritas no item III):			
Saldo devedor total:	Contrato(s) nº(s):		
R\$			
V - Pagamento a terceiros/Foralidades:			
Saldo devedor total:	Beneficiário:	Contrato(s) nº(s):	N/A
R\$			
VI - Desconto: (X) folha de pagamento Nome do Empregador: INSS CNPJ: 29.979.036/0001-40			

Código Mensagem:	STR0007 - IF requisita Transferência de IF para conta de cliente
Num. Controle IF:	8623205
ISPB IF Debitada:	62232889 - BANCO DAYCOVAL S.A.
Tipo Pessoa Remetente:	J - Pessoa Jurídica
CNPJ ou CPF Remetente:	62232889000190
Nome Remetente:	BANCO DAYCOVAL S/A
ISPB IF Creditada:	00360305 - CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Agência Creditada:	1546
Tipo Conta Creditada:	CC - Conta Corrente
Conta Creditada:	000000829084
Tipo Pessoa Creditada:	F - Pessoa Física
CNPJ ou CPF Cliente Creditado:	36813761153
Nome Cliente Creditado Titular:	MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA
Valor Lançamento:	1.476,56
SPB - Comprovante de TED	
Finalidade IF:	40 - Liberação de Operações de Crédito
Histórico:	LIB
Nível Preferência:	B - Maior
Data Movimento:	22/03/2021

Assim, conforme documentos em anexo, a operação de crédito foi legitimamente formalizada e, de acordo com os documentos ora acostados, não há quaisquer irregularidades na operação, haja vista que a própria Consumidora emitiu a respectiva Cédula de Crédito Bancário, concordando, expressamente, com o crédito do valor em sua conta e com o registro dos descontos em seu benefício previdenciário e, para tanto, imprescindível que a consumidora fornecesse todas as informações essenciais à contratação.

Outrossim, a concessão do crédito, como de rigor, foi precedida de minuciosa análise dos documentos apresentados no ato da formalização, que no caso foi o RG e o CPF, bem como da assinatura do contrato que representa o consentimento da consumidora com a contratação e com o registro dos descontos em seu benefício previdenciário.

Desta forma, em defesa o Banco asseverou que a contratação é legítima, com lastro em Cédula de Crédito Bancário devidamente assinada pela consumidora que, na ocasião da formalização da operação forneceu cópia de seus documentos pessoais, dados do benefício para averbação dos descontos, bem como dados bancários para fins de pagamento do valor contratado.

Sobreveio sentença que julgou, parcialmente procedentes os pedidos da autora para declarar a inexistência do contrato, condenando o Daycoval à devolução dos valores descontados da consumidora, bem como a indenizá-la pelo suposto dano moral e permitindo a compensação destes valores com o montante recebido pela Sra. Maria do Carmo em razão do negócio jurídico *sub judice*.

Em sua fundamentação, o MM^a. Juiz ponderou que:

i) as assinaturas (CCB vs documentos) são destoantes;

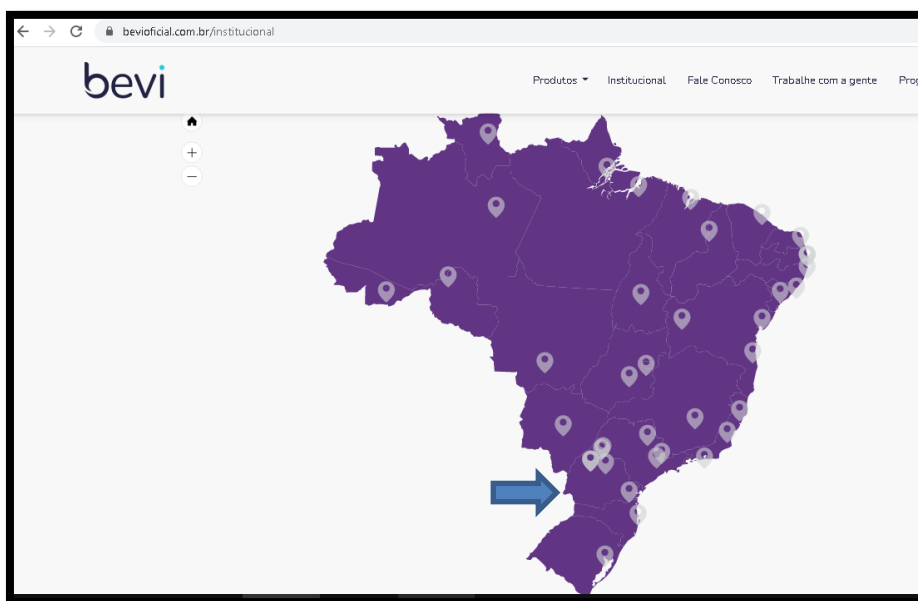
- ii) o correspondente bancário que consta na CCB tem **sede** em outro estado;
- iii) a CCB e demais instrumentos nem sequer estão datados e com informações do local da assinatura.

Assim, nada obstante a regular formalização do contrato, a MMª Juíza da 2ª Vara Federal de Foz de Iguaçu, de forma equivocada, julgou procedentes os pedidos da consumidora, utilizando-se de argumentos que não se sustentam. Vejam:

Fiou-se a r. sentença em, basicamente, três premissas, todavia, olvidou em analisar todo o contexto probatório produzido pelo Banco acerca da validade da contratação, isto é, o magistrado **fundamentou em indícios** e esqueceu-se que o material probatório apontava em direção oposta.

De acordo com a sentença, há **indício** de que o contrato é objeto de fraude, porque o correspondente bancário que intermediou a contratação tem endereço em São Paulo, isto é, Estado diverso do domicílio da consumidora.

Todavia, esta análise é rasa e inidônea, uma vez que o correspondente bancário (Bevicred), embora **sediado** no estado de São Paulo, atua em todo o território nacional, incluindo o Estado do Paraná, local onde reside a consumidora:



Uma simples, mas imprescindível consulta ao site institucional da empresa BEVICRED [<https://www.bevioficial.com.br/institucional>] seria suficiente para que este fundamento não fosse lançado pelo magistrado.

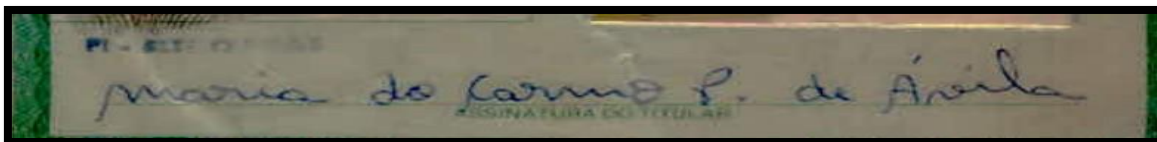
Acena, também o D. Julgador, que a ausência da data e do local da assinatura no rodapé do contrato é, igualmente, um **indício** de irregularidade:

Ocorre que este campo deve ser preenchido pelo próprio emitente da CCB (consumidor) e não pela Instituição Financeira. Todavia, o julgador não observou que o local e data da emissão que deve ser preenchida pelo Banco constava no cabeçalho do referido documento:

BancoDaycoval	CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO Nº 50-8672937/21
	EMPRÉSTIMO CONSIGNADO Local: MARINGÁ Data: 22/03/2021
I – Credor: BANCO DAYCOVAL S.A., instituição financeira com sede na Avenida Paulista, nº 1.793, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob n.º 62.232.889/0001-90.	
II – Emitente: MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA	

Por fim, sem qualquer rigor técnico, o que é imprescindível nestes casos, fez o Julgador avaliação pessoal das assinaturas da consumidora, cotejando-a em diversos documentos, para afirmar que a versão que consta na cédula de crédito bancário destoa plenamente da assinatura que consta na procuração. Ocorre que, em uma melhor análise é possível identificar que, em verdade, a assinatura mais destoante é, justamente a da procuração, que em nada se assemelha com a assinatura do documento pessoal da consumidora:

ASSINATURA DO RG DA CONTRATANTE



ASSINATURA PARADIGMÁTICA [PROCURAÇÃO]

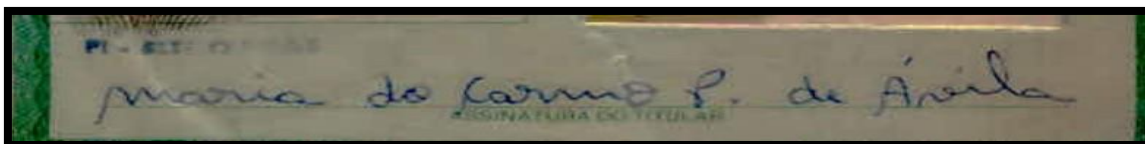
Maringá-PR, 11 de dezembro 2020.

Maria do Carmo P. de Ávila

Outorgante

Um olhar mais atento permite notar discrepância entre as assinaturas acima ilustradas, mais divergências do que quando comparada a assinatura do contrato com a documento pessoal da consumidora, conforme se verá a seguir:

ASSINATURA DO RG DA CONTRATANTE





ASSINATURA DA CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO

Emitente: *Maria do Carmo P. de Ávila*

NEGOCIÁVEL

SAC Daycoval: 0800

Robora ainda com a validade da contratação o fato de que os documentos fornecidos pela consumidora no ato da formalização do empréstimo são os mesmos que instruem a petição inicial:

DOCUMENTOS DO PROCESSO	DOCUMENTOS DO CONTRATO
	

Assim, diante da divergência entre as assinaturas até mesmo efetivamente produzidas nos autos na procuração, não haveria como o próprio Julgador, a olho nu, afirmar pela falsificação da assinatura constante na Cédula de Crédito. Tal afirmação somente poderia ser feita com base em prova judicial por meio de perícia grafotécnica, a qual, poderia ter sido suscitada a ser produzida até mesmo pelo D. Julgador, o que não ocorreu.

Por fim, é importante destacar, sem qualquer conotação pejorativa, que a consumidora, Sra. Maria do Carmo, é uma litigante contumaz, que promove com frequência, ações judiciais em desfavor de diversas Instituições financeiras, conforme revela pesquisa por meio do site do TJPR e JFPR:

0002516-03.2021.8.16.0018	Polo Ativo: MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA	17/02/2021	Procedimento do Juizado Especial Cível (Práticas Abusivas)
	Polo Passivo: BANCO BRADESCO S/A		
0005582-61.2015.8.16.0018	Polo Ativo: MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA	08/04/2015	Procedimento do Juizado Especial Cível (Obrigação de Fazer / Não Fazer)
	Polo Passivo: BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.		
0018609-34.2015.8.16.0018	Polo Ativo: MARIA DO CARMO PITELLI DE AVILA	12/10/2015	Procedimento do Juizado Especial Cível (Inexequibilidade do Título / Inexigibilidade da Obrigação)
	Polo Passivo: BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.		

Processos encontrados (CPF 368.137.611-53):

Subseção Foz do Iguaçu

2ª Vara Federal de Foz do Iguaçu

1. PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - 5011326-25.2021.4.04.7003 (Processo Eletrônico - E-Proc V2 - PR)

Subseção Curitiba

1ª Turma Recursal do Paraná

2. RECURSO CÍVEL - 5013420-43.2021.4.04.7003 (Processo Eletrônico - E-Proc V2 - PR)

Desta forma, embora a sentença seja desfavorável ao Daycoval, é certo que nos esclarecimentos desta defesa, bem como nos documentos anexos, restou claro que a Instituição Financeira agiu corretamente, isto é, concedendo o crédito e registrando os descontos no benefício da consumidora mediante expressa autorização, não havendo que se falar em violação aos atos normativos desta Autarquia, nem mesmo o Código de Defesa do Consumidor.

III.B. - DO OFÍCIO DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO SUPOSTAS FRAUDES EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO –

Em atenção ao item “2.7”, analisando o Processo SEI nº 35014.420633/2021-07, constata-se tratar de expediente destinado a atender o Ofício NUDECON nº 112/2021, extraído dos autos do Processo Administrativo –DPE/SP nº 15/2021, solicitando a esta Autarquia, informações sobre a existência de reclamações ou processos administrativos referentes a eventuais práticas abusivas de vinculação de empréstimo consignado sem solicitação dos consumidores, o qual, identificou-se resposta por parte deste ente em 01 de abril de 2022, relatando ao órgão estarem em fase de consolidação de dados para instauração de processo administrativos, indicando-lhes a relação de reclamações, ora mencionados nesta processo.

Após pesquisa através dos dados do processo administrativo que tramita na DPE/SP, não foi localizado nenhum registro de comunicação ao Banco Daycoval acerca do expediente em trâmite na Defensoria Pública, nem mesmo qualquer solicitação dirigida a esta Instituição que, de alguma forma, estivesse vinculada ao referido processo, razão pela qual não há o que esclarecer no âmbito deste processo administrativo.

IV. DAS SUPOSTAS FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA CÂMARA FEDERAL

Nos termos do item “2.5” do ofício, consta a existência do Processo SEI nº 35014.298353/2022-89, oriundo da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal a qual apresenta uma lista de denúncias advinda de um de seus Deputados Membros, apontando irregularidade em benefício de pelo menos 12 consumidores.

Neste eito, o Banco Daycoval identificou os 12 consumidores indicados acima por meio da resposta desta Autarquia ao ofício NUDECON nº 112/2021 DPE/SP, conforme ofício SEI nº 103/2022/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS expedido nos autos do Processo SEI nº 35014.420633/2021-07, o qual constata-se tratar-se de expediente destinado a atender o Ofício NUDECON nº 112/2021.

6. Expediente oriundo da COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DECOM da Câmara dos Deputados Federal, contendo lista de denúncias que foram apresentadas ao deputado Celso Russomanno e que ensejaram a realização de audiência sobre o tema na Comissão do Direito do Consumidor – e-mail: cdc.decom@camara.leg.br	
NOME	CFF
LEIBER RAMOS SILVA LONERI	063.953.988-02
José Elson Ferreira dos Santos	301.104.596-87
Maria do Carmo Mondini	254.225.738-89
Luiz Antônio Sandoval	930.956.278-15
Daniel Vieira de Souza Filho (filha Cristina)	013.646.908-6
Mariaiva Pinheiro Oliveira Costa	148.308.335-72
Processo SEI nº 35014.298353/2022-89 (8222353) 14.42 SEI 35014.298353/2022-89 / pg. 10	
Roseli Ferreira da Silva	952.779.278-91
Juvêncio Leobino de Souza	006.127.448-84
Aparecida de Fátima Moreira do Nascimento	072.075.808-43
José Luiz da Silva (filha Vanessa)	833.632.708-87
Bitenila Soares Alves	112.781.628-44
Vilma da Silva Oliveira	174.555.838-18
6. Certos que atendemos as informações solicitadas, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos.	
Atenciosamente,	
JUCIMAR FONSECA DA SILVA CHEFE DA DIVISÃO DE CONSIGNAÇÕES EM BENEFÍCIOS DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS	

Pois bem, diante destes dados, o Banco Daycoval identificou os contratos relacionados a cada consumidor, bem como, status de cada uma das opções de crédito:

CLIENTE	CPF	STATUS DO CONTRATO	CONTRATO
APARECIDA DE F. M. NASCIMENTO	072.075.808-43	CONTRATO CANCELADO	50-9088083/21
BITENILA SOARES ALVES	112.781.628-44	CONTRATO ATIVO	50-9098324/21
CELEIDE RAMOS SILVA LORIERI	063.953.998-02	CONTRATO CANCELADO	50-8606862/21
DANIEL VIEIRA DE SOUZA FILHO	013.646.908-61	CONTRATO CANCELADO	50-8903975/21
JOSE ELSON FERREIRA DOS SANTOS	301.104.596-87	CONTRATO CANCELADO	50-8923675/21
JOSE LUIZ DA SILVA	833.632.708-87	CONTRATO CANCELADO	50-7009532/20
JUVENCO LEOBINO DE SOUUSA	006.127.448-84	CONTRATO CANCELADO	50-8551306/21
LUIZ ANTONIO SANDOVAL	930.956.278-15	CONTRATO CANCELADO	50-8491270/21
MARIA DO CARMO MONDINI	254.225.738-89	CONTRATO CANCELADO	50-8762745/21
MARIALVA PINHEIRO OLIVEIRA COSTA	148.308.335-72	CONTRATO CANCELADO	50-8467073/21
ROSELI FERREIRA DA SILVA	952.779.278-91	CONTRATO ATIVO	50-8615725/21
VILMA DA SILVA OLIVEIRA	174.555.838-18	CONTRATO ATIVO	50-8913466/21

Conforme se verifica, dos 12 consumidores citados, somente 03 operações possuem status **ativo** junto ao Banco Daycoval, sendo que 09 operações se encontram **canceladas** antes mesmo de sua indicação neste processo.

Importante aclarar que para os 09 consumidores acima com status **cancelado**, identificou o Banco Daycoval anterior atendimento administrativo, através do qual, Banco e Cliente encontraram solução amigável para cancelamento imediato das operações ou cancelamento mediante efetiva devolução dos valores mutuados ao Banco Daycoval ou cancelamento mediante compromisso de devolução futura do crédito.

No tocante aos 03 consumidores cujos contratos ainda se encontram **ativos**, também para estes foram identificados acionamentos administrativos junto ao Banco antes do presente processo, nos quais, em atendimento, o Banco Daycoval, por mera liberalidade, **ofertou expressamente a estes consumidores a possibilidade de cancelamento das referidas operações**, conforme se comprova pelas respostas em anexo. Porém, até a presente data estes consumidores não retornaram ao Banco Daycoval para informar sobre a devolução do mútuo realizado em conta de sua titularidade, nem tampouco para ofertar outros meios de solução.

A exemplo, cita-se o caso da consumidora **Bitenila Soares Alves** que, mesmo diante da proposta de cancelamento da operação mediante devolução, não mostrou interesse na sugestão formulada pelo Daycoval, o que se verifica nos termos da resposta enviada à consumidora, conforme ilustração a seguir:

Deste modo, antes mesmo de reiterarmos a demonstração a respeito da regularidade e legitimidade da contratação, o Banco Daycoval, demonstrando sua deferência à solução da controvérsia, por mera liberalidade e primando pela satisfação de seus clientes, informa que se dispõe a cancelar o contrato, objeto desta reclamação.

Para tanto, visando que as partes retornem ao estado anterior e para inibir o enriquecimento sem causa, informamos que o cancelamento da operação poderá ocorrer mediante a devolução de R\$ 5.611,11 que refere-se ao valor da TED anteriormente depositada na conta da consumidora, no valor total de R\$ 7.391,11, abatido o valor das


Banco Daycoval
Avenida Paulista, 1793 – São Paulo – SP – 01311-200 – Bela Vista.
PABX: (11)3138.0500 – fax: (11)3138.0400 – www.daycoval.com.br
DAYCOVAL-23728

Banco Daycoval

parcelas já pagas, no valor total de R\$ 1.780,00, sendo que até o presente momento, o Banco possui conhecimento de 10 descontos de R\$ 178,00 cada.

- Valor recebido: R\$ 7.391,11
- Valores descontados: (-) R\$ 1.780,00
- Valor a ser devolvido: R\$ 5.611,11

Caso a consumidora tenha sofrido algum outro desconto deste contrato junto ao seu benefício, poderá abater o respectivo valor da quantia acima e devolver ao Reclamado somente a diferença.

 juridicovarejo <juridicovarejo@bancodaycoval.com.br> 'bitenilas@gmail.com' 22/03/2022

BITENILA SOARES ALVES – CPF 112.781.628-44

DEMONSTRATIVO 112... 0 bytes

TED 7.391,11.pdf 0 bytes

BITENILA SOARES ALVE... 0 bytes

CCB BITENILA.pdf 0 bytes

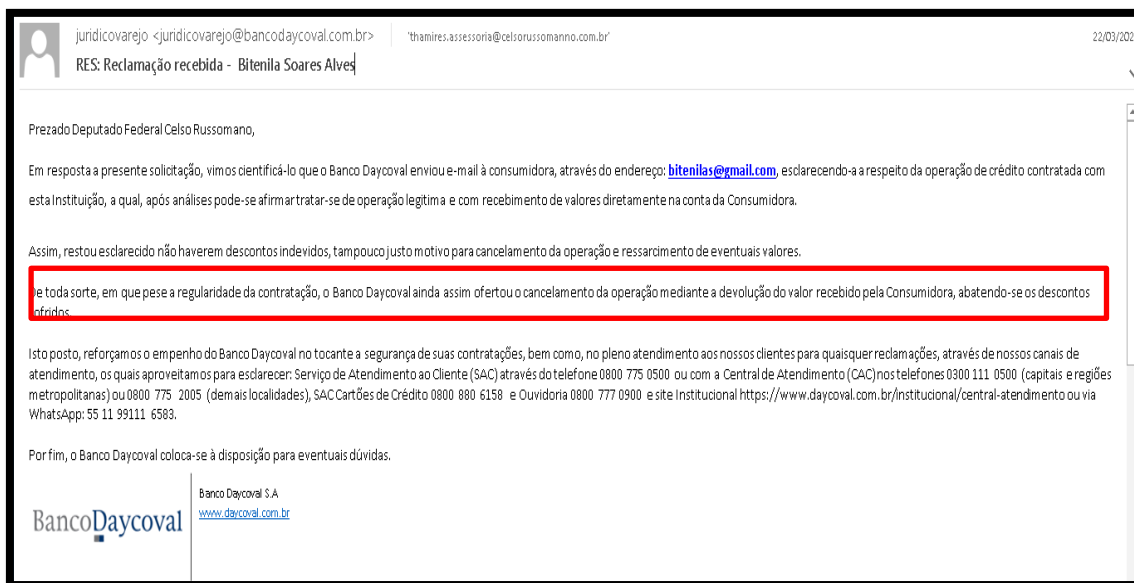
São Paulo, 22 de Março de 2022.

À SRA. BITENILA SOARES ALVES
bitenilas@gmail.com

Notificação extrajudicial
BITENILA SOARES ALVES – CPF 112.781.628-44

BANCO DAYCOVALS/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Paulista, 1793, Bela Vista, devidamente inscrito no CNPJ sob nº. 62.232.889/0001-90, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria responder à **NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL** enviada à esta Instituição Financeira por meio da Assessoria Jurídica Deputado Federal Celso Russomano, na qual V.Sa. afirma a "que passou a sofrer descontos em sua aposentadoria, provenientes de cartão e empréstimo consignado com a empresa reclamada que jamais contratou", esclarecer o quanto segue.

O tratamento dispensado a Sra. Bitenila foi, inclusive, comunicado ao Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal, Deputado Celso Ubirajara Russomano, conforme ilustração a seguir:



Importante esclarecer que o acolhimento de solicitações para cancelamento de operações decorre exclusivamente de política interna da Instituição Financeira com vistas a conciliar suas missões e valores com a satisfação do consumidor, isto é, no exercício de sua política financeira, que por mera liberalidade e sem qualquer reconhecimento de culpa ou de irregularidade da operação de crédito, o Daycoval ajustou com os seus clientes uma forma de compor todos os interesses envolvidos.

Assim, tal conduta não deve ser interpretada em momento algum como eventual assunção de culpa, sob pena de se penalizar aquele que agindo em busca da solução acolhe de imediato ao pleito do consumidor sem nenhum entrave.

Desta forma, vale ressaltar que cada uma das operações supra mencionadas foram firmadas de forma legítima, mediante a assinatura de cada um dos consumidores que, no ato da contratação, além do consentimento expresso, forneceram cópia dos seus respectivos documentos, além de informações sobre dados do benefício previdenciário e dados bancários para crédito do valor contratado.

Por fim, para confirmar o acerto e regularidade das operações acima descritas, seguem anexados a esta defesa todos os contratos firmados junto ao Banco Daycoval, bem como os respectivos demonstrativos de débito.

Prestados os devidos esclarecimentos a respeito dos consumidores indicados pelo Deputado Celso Ubirajara Russomanno, entende o Daycoval importante destacar que embora o Banco disponha de diversos canais de atendimento (SAC, Atendimento Virtual, WhatsApp), cujo tratamento é pautado nas mesmas premissas, condições e políticas de atendimento ao consumidor, alguns destes consumidores optaram em buscar uma solução através de canais de mídia [TV RECORD – PATRULHA DO CONSUMIDOR] que, a toda evidência, era prescindível, haja vista que o tratamento por meio de canais oficiais de atendimento do Banco Daycoval seria semelhante e por vezes mais célere.

A exemplo, cita-se o caso da consumidora Sra. Celeide Ramos Silva Lorieri, que também integra a relação apresentada pelo referido parlamentar, mas que teve seu pleito resolvido através de atendimento prestado por meio dos canais oficiais do Banco Daycoval:



O contrato firmado com esta consumidora [50-8606862/21] já havia sido estornado em 16 de abril de 2018 (data anterior ao acionamento do Deputado).

BANCO DAYCOVAL S/A													Pg. 1/7		
Demonstrativo de Operações													Pre.: 29/07/2022 13:27:12		
													Sist.: 29/07/2022 Cont.: 27/07/2022		
													CDC - C683858		
													AJ0030 - MTRCDOPE		
Nr. Oper.:		50-8606862/21		Modalidade:		INSS		Cliente:		CELEIDE RAMOS SILVA LORIERI(05365399802)					
Filial:		MATRIZ		Gerente:		JAQUELINE ELVIRA		Promotora:		BEVICRED-P PRUDENTE		Empregador		005002-INSS	
Orgao:		APOSENTADO		Nr. Oper. Ext.:				Bem Financ:		Não Cadastrado		CPF/CNPJ:		063.953.998-02	
Supervisor:		413.835.368-21												Matrícula: 1540402310	
Status:		Operação Estornada em 16/04/2021 - Última situação Contábil: Normal						Rating Oper.:				Rating Cliente:		Data de classificação:	
Dt. Base:		19/03/2021		Dt. Voto.:		10/04/2028		Nr. Parcelas:		084		Prazo:		2579 Dias	
								Indexador:		R\$		Vlr. Operação:		2.247,14	
Despesas / Tarifas Financ:		0,00		Despesas / Tarifas não Financ:		0									
JUROS P/ CÁLC.		Tp. Calc.: 0		Tx. Jr. %aa:		23,5803		Tp.(S/C): C		JUROS DE MORA		Tx. Mr. %aa		0,0000	
Tx. OP. a.m.:		1,7561		Tx. OP. a.a.:		23,2325		TC: 0,00		IOF: 66,84		Vlr Seg Financ:		0,00	
												Tx.CET %am		1,8510	
														Tx.CET %aa	
														25,0000	

Por esta perspectiva, conclui-se que os canais de atendimento oficiais do Banco Daycoval são eficientes e, portanto, prescinde de busca, pelo consumidor, a outros canais informais e de programas de televisão que, aliás, embora não obste o atendimento por parte da Instituição Financeira, não contribui a uma ágil solução, uma vez que os dados da operação financeira apenas podem ser compartilhadas com o titular da relação, seja em razão da conformidade com a LGPD, seja pela conformação com a LC nº 105/2001 que atribui o sigilo às operações financeiras.

De toda sorte, seja por meios dos canais oficiais desta Instituição, seja por meio do acionamento do D. Deputado Celso Russomano, conforme demonstra, o Banco Daycoval atendeu a todos os consumidores com propostas imediatas de solução, restando tão somente 03 operações ainda com status ativos por razões exclusivamente sobre o controle do próprio Consumidor.

V. DO RANKING RECLAMAÇÕES PROCEDENTES 2021 BACEN – DAS RECLAMAÇÕES CONSUMIDOR.GOV (SENACON) - DO POSICIONAMENTO DO BANCO DAYCOVAL – DAS MEDIDAS ADOTADAS PARA REDUÇÃO – DOS NUMEROS ATUAIS

Ao longo de 50 anos de sua história, o Banco Daycoval sempre teve como **missão** oferecer soluções financeiras com excelência, segurança e agilidade, contribuindo para o desenvolvimento de seus clientes e parceiros, seguindo preceitos de sustentabilidade econômica e responsabilidade social, sem perder o norte a respeito de sua **visão** de estar entre os principais players do mercado financeiro atuando com solidez, sustentabilidade, diversificação, **ética**, modernidade, liquidez e agilidade para trilhar seu caminho pela **conduta íntegra, responsável e transparente, baseada em princípios éticos, morais e legais**

Foi com base nestas premissas que o Banco Daycoval construiu sua trajetória no mercado financeiro, adquirindo respeito de seus clientes, fornecedores, reguladores e até mesmo players de mercado.

Nesta trajetória, fundada em respeito, qualidade, ética, moralidade e legalidade, ingressou o Banco no mercado de crédito consignado, afim de participar do acesso ao crédito a camada da sociedade mais vulnerável e necessitada, principalmente aposentados e pensionistas vinculados a esta Autarquia, estando ciente do desafio que o segmento de Varejo estaria por trazer.

Assim, desde o início de suas atividades, o Banco Daycoval sempre se preocupou em manter a qualidade de seus serviços e atendimentos adequados as suas premissas basilares e principalmente as necessidades destes clientes, não medindo esforços para manter-se com os menores índices de reclamações em todos os seus canais internos e externos utilizados por seus clientes e consumidores para quaisquer contatos, solicitação ou reclamação.

Esta estratégia sempre manteve o Banco Daycoval em posições distantes dos Concorrentes com os maiores números de reclamações, excetuando-se tão somente para o ano de 2021, o qual, tratou-se de um ano atípico para toda a sociedade, mercado financeiro e principalmente para o crédito consignado.

Com o advento da pandemia de Covid 19 iniciada em meados de 2020, diversos foram as repercussões e impactos, desde sociais, econômicos, políticos e culturais, todos sem precedentes na história recente, tendo a economia brasileira sofrido um tombo histórico ao longo destes 02 anos.

O primeiro semestre foi especialmente marcante nessa crise econômica. De março a junho, 1,6 milhão de empregos com carteira assinada (aqueles que oferecem mais garantias ao trabalhador) foram eliminados. Em um país com 212 milhões de habitantes nem sempre é fácil medir o que representam esses números milionários. Mas o impacto da pandemia no mercado formal não foi pequeno: mais de 4% dos postos com carteira no país deixaram de existir em apenas quatro meses.

Assim, diversas foram as medidas tomadas neste período, por todas as camadas da sociedade e governo na tentativa de reduzir estes impactos e desacelerar as perdas. Dentre elas a Lei 14.131 de 30 de Março de 2021 a qual dispôs sobre acréscimo de 5% ao percentual máximo para contratação de operações de crédito consignado com desconto automático em folha de pagamento até 31 de dezembro de 2021.

Conforme se verificará nas elucidações prestadas a seguir, a promulgação da referida Lei possui relação direta com o aumento dos índices verificados junto ao Banco Central e Senacon e por isso, se faz necessário avaliar tais elevações sem perder de vista o intuito da referida legislação e principalmente o momento econômico de sua promulgação. A lei 14.131/2021 veio em socorro para subsistência dos mais necessitados, afim de auxiliá-los em um momento excepcional e desesperador, onde o aumento de acesso ao crédito barato e seguro poderia significar a existência ou não do alimento de grande parte da sociedade.

Assim, feitas as considerações acima, seguindo-se com o compromisso de transparência do Banco Daycoval, passamos a prestar os devidos esclarecimentos a respeito dos números apresentados no tocante a reclamações em face desta Instituição junto ao Banco Central do Brasil e Senacon (Consumidor.Gov).

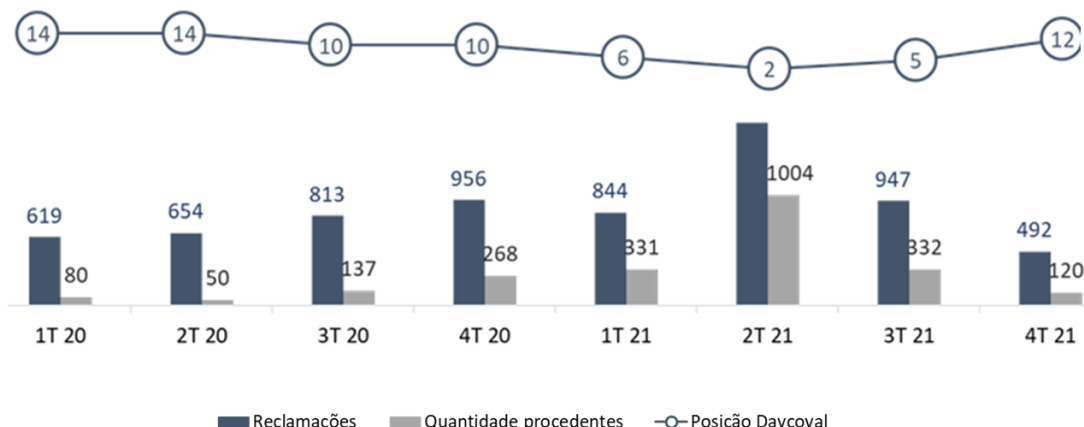
V.A. – DAS RECLAMAÇÕES JUNTO AO BANCO CENTRAL

Preliminarmente pedimos vênia para fazer um sutil apontamento de ajuste a respeito do número indicado (1.787), posto que, conforme se pode verificar pela consulta abaixo realizada junto ao site do próprio Banco Central, o número correto de reclamações consideradas procedentes em face desta Instituição para o período de 2021 foi 1.783, o qual esta Instituição reconhece estar acima de suas médias ao longo de sua trajetória junto a este órgão.

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Instituição	Demandante
2020447223	Reclamação regulada	09/12/2020 10:42	30/12/2020	ADEQUAÇÃO E PREST INFO PROD E SERV - CRÉDITO CONSIGNADO	Encerrada: reclamação regulada procedente	62.232.889 BANCO DAYCOVAL S.A.	291.506.869-28 ANA CLAUDIA DOS SANTOS GARCIA

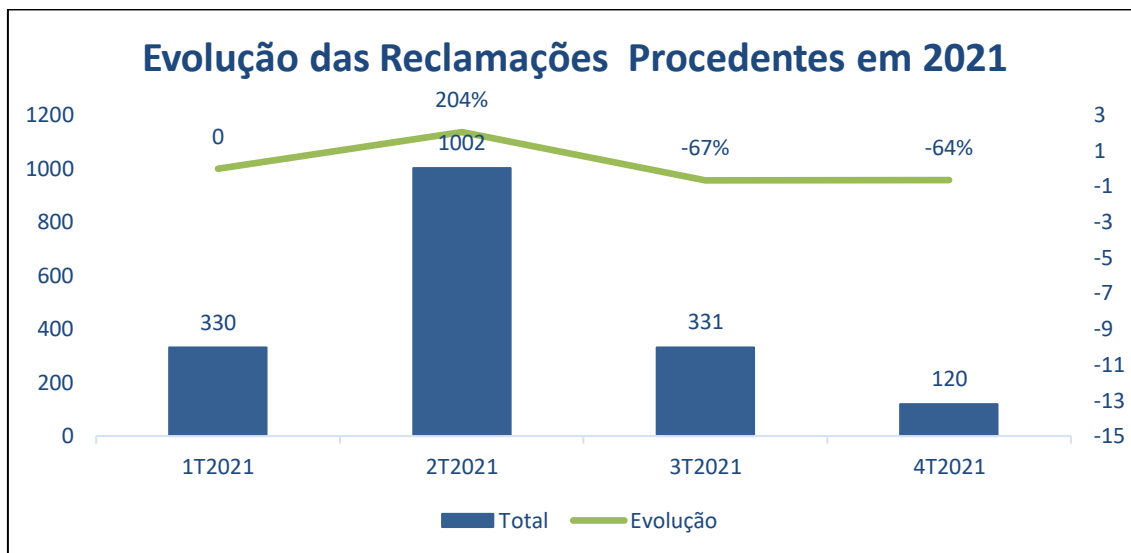
Através do gráfico abaixo é possível verificar as últimas posições ocupadas por esta Instituição no referido ranking desde 2020, o qual demonstra que o Banco Daycoval sempre se manteve distante das primeiras colocações por grande parte do período.

Volumetria Ranking - Banco Central



De toda sorte, não se quer aqui ignorar que no ano de 2021 esta Instituição passou a integrar o ranking dos bancos com mais reclamações, chegando a ocupar a 2ª posição no 2º trimestre de 2021. Porém, conforme também é possível observar, uma vez identificado o problema, o Banco Daycoval atuou de forma célere em busca de retornar aos seus patamares anteriores, o que já pode ser efetivamente constatado no 4º trimestre de 2021, momento que o Banco Daycoval ocupou o 12º lugar no referido ranking.

O mesmo pode ser observado quando se avalia nominalmente a quantidade de reclamações ocorridas no mesmo período. Em que pese o aumento expressivo no 2º trimestre de 2021, o qual, será a seguir melhor esclarecido, é possível observar a queda expressiva de reclamações consideradas procedentes pelo r. Órgão já no 4º trimestre de 2021.



Ainda sobre estes índices junto ao BC importante aclarar que os números de reclamações que resultam nas posições de cada banco nos trimestres são compostos das reclamações FINALIZADAS naquele período, o que não necessariamente representa o número de reclamações RECEBIDAS naquele mesmo período. Assim, não é incomum que reclamações recebidas em períodos anteriores afetem o resultado de rankings posteriores.

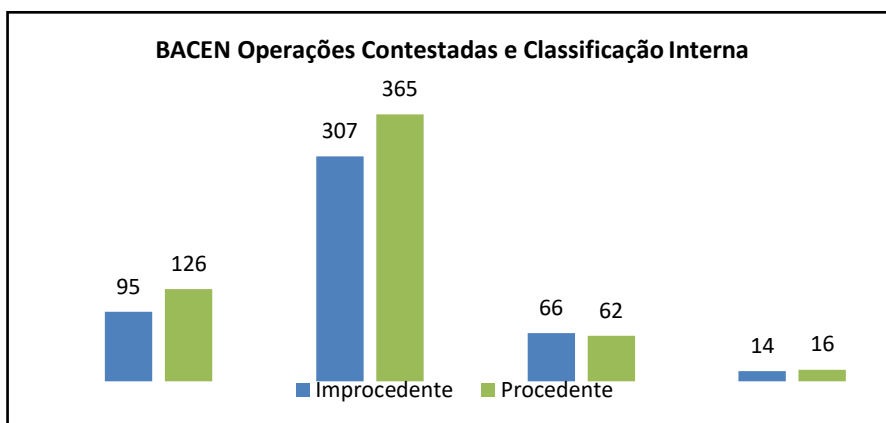
Ademais, importante destacar que dentre os números acima, constam **todos os tipos de reclamações** registradas em face do Banco Daycoval e **para todos os seus produtos**. Assim, entende-se que para esta Autarquia, o cenário de maior interesse a respeito destas informações deve ter como foco as reclamações oriundas de **crédito consignado** e atreladas a **aposentados e pensionistas do INSS**, os quais representam **1.333 reclamações** do total suscitado e sobre o qual agora teceremos considerações a respeito da metodologia utilizada pelo Banco central para classificação destas “**procedências**”.

O referido órgão, utiliza-se de suas normas, tais como a Resolução 4.283/2013, a qual dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços, para classificar as ocorrências como “**procedentes**” ou “**improcedentes**”.

Referida norma traz em seu bojo que para os casos onde o Consumidor conteste a formalização da operação, ainda que o Banco **comprove a regularidade do contrato** com expressa **assinatura do Consumidor**, que o Banco Central pode classificar a reclamação como “**procedente**”, por compreender, na verdade, como “**oferta inadequada de produtos e serviços**”, o que, não representa, em absoluto, identificação de vícios de formalização da operação de crédito.

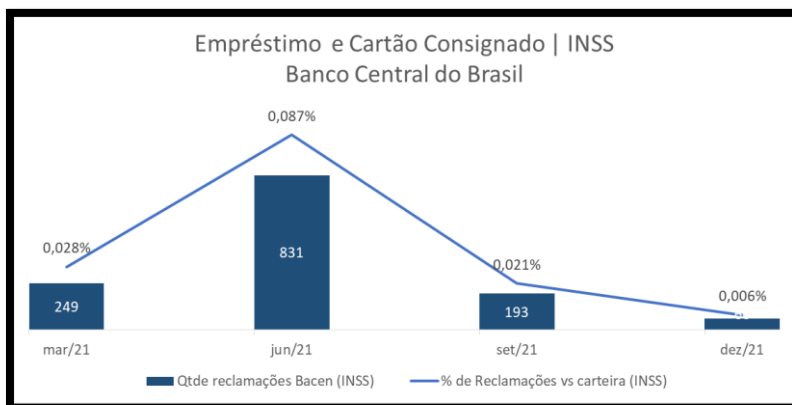
Tal consideração é de extrema importância, posto ser este o maior volume de reclamações classificadas procedentes pelo regulador ao longo de 2021 em face do Banco Daycoval (1.051).

Porém, se avaliarmos estas mesmas reclamações considerando exclusivamente a existência ou inexistência de verossimilhança dos fatos contidos na reclamação (percepção interna do Banco a partir dos argumentos da reclamação), em verdade, teríamos tão somente **569 reclamações** como passíveis de classificação procedente.



De toda sorte, mesmo considerando a classificação interna do Banco, não se ignora o fato de que os volumes ainda estão acima do desejável por esta Instituição, a qual já observou que este crescimento está intrinsecamente atrelado as medidas provisórias promulgadas em 2021 afim de acrescer margem extra de 5% para o empréstimo consignado, como meio de fomentar a economia em razão da pandemia e principalmente com escopo de auxiliar os mais necessitados neste momento de extrema carência.

Os números abaixo revelam de forma cristalina que o Banco Daycoval sempre possuiu baixos volumes de reclamações frente a sua produção de crédito consignado - INSS e que seu crescimento de reclamações acompanhou de forma direta e indiscutível o aumento de concessão de crédito decorrente da publicação da Lei 14.131/2021.



Importante destacar que o quadro acima também demonstra de forma irrefutável que os números atuais já retornaram aos patamares anteriores, o que comprova o esforço desta Instituição na aplicação de medidas rápidas e eficazes a solução dos enfrentados durante o 2º trimestre de 2021.

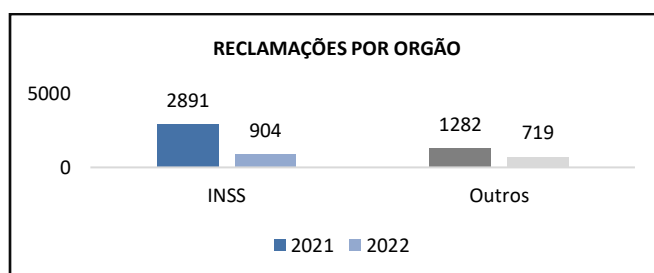
V.B. – DAS RECLAMAÇÕES JUNTO AO SENACON (CONSUMIDOR.GOV)

A respeito das informações indicadas pelo Senacon, preliminarmente, importante aclarar que no tocante a indicação de 4.173 reclamações registradas em face desta Instituição foi possível aferir através de extração de relatório na própria plataforma Consumidor.Gov que estes registros se referem, em sua grande maioria, ao produto crédito consignado, embora, esteja composto de todos os órgãos que possuem esta modalidade de operação.

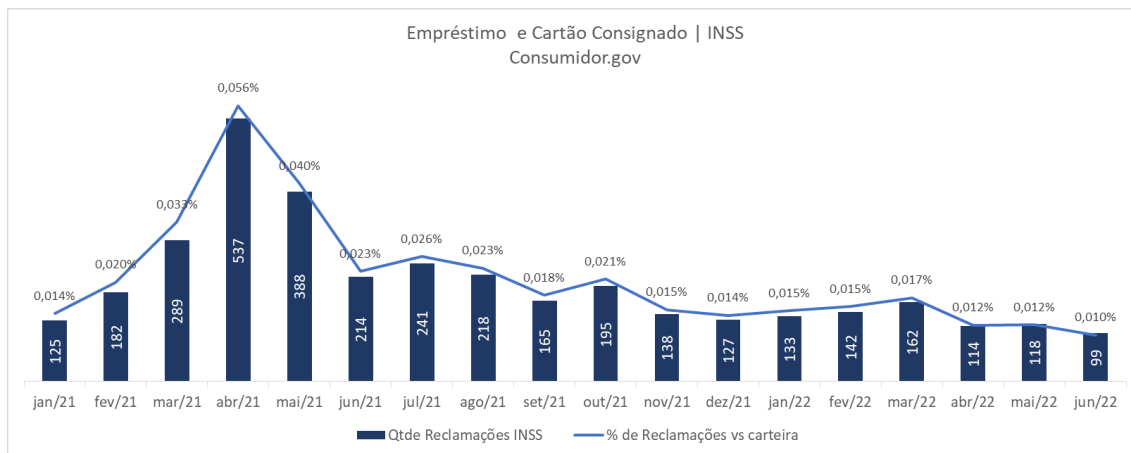
Por outro lado, utilizando-se do mesmo relatório, foi possível aferir que para o ano de 2022 o **número correto de reclamações em face do Banco Daycoval é de 1.623** registros, incluindo junho/22 e **não 3.594 reclamações**, conforme quadro abaixo.

PRODUTO	2021												2021 Total	2022								2022 Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul		
EMP CONSIG	133	187	375	714	478	232	237	202	168	178	110	88	3102	80	88	105	74	80	49	71		547
CARTAO CONSIG	27	36	33	40	54	60	80	92	97	80	150	148	897	193	213	149	183	97	73	86		994
NÃO CLIENTE				1	5	5	2	2	85	6	3	6	120	5	7	5	6	7	9	17		56
OUTROS PRODUTOS	1	6	8	5	7	8	2	11	1	1		4	54		3	1	2	2	1	17		26
Total Geral	161	229	417	764	544	302	321	390	272	262	266	245	4173	278	311	260	265	186	132	191		1623

Ademais, considerando o escopo do presente ofício, entende-se pertinente recortar destes totais, os números de reclamações que efetivamente possuem vínculo com aposentados e pensionistas do INSS, excluindo-se assim aquelas oriundas de outros órgãos.



Assim, avaliando-se exclusivamente o volume de reclamações mensais de consumidores vinculados ao INSS junto ao Consumidor.Gov frente ao número de operações de crédito consignado formalizados pelo Banco para o mesmo período, é possível observar que também neste órgão, o percentual de reclamações desta Instituição sempre estão mantidos em baixos índices, tendo sofrido pontuais acréscimos nos meses próximos a publicação da Lei 14.131/2021 e já tendo retornado à patamares abaixo dos anteriores, mesmo com o incremento de produção durante este período.

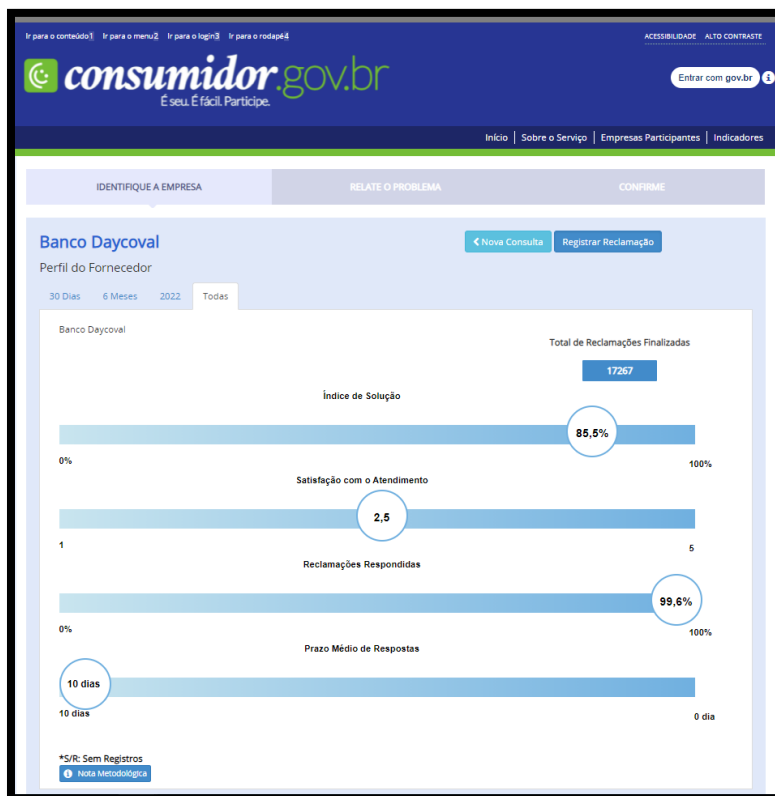


Ademais, importante esclarecer que os números acima são compostos de todos os tipos de registros realizados pelo Consumidor na plataforma Consumidor.GOV, incluindo eventuais contestações a respeito de formalizações, como também, solicitações de cópia de contrato, boleto, dúvidas sobre portabilidade e etc.

Assim, não se pode fixar como entendimento pacificado e absoluto que todos os registros acima representam necessariamente conduta indevida ou abusiva por parte desta Instituição, tampouco se pode afirmar que o simples registro da reclamação condiz com absoluta procedência das alegações.

Em média, ao longo do ano de **2021**, do total de reclamações registradas na referida plataforma (a qual não realiza nenhum tipo de análise e classificação a respeito do relato do consumidor e da resposta da Instituição), seguindo os critérios internos para classificação destes registros, esta Instituição apurou que **72%** destes acionamentos foram considerados como **NÃO PROCEDENTES** ou desnecessários (dado a possibilidade de contato do Consumidor com o Banco através de seus canais próprios de atendimento), sendo que para o ano de **2022** essa média de **79%**.

Em consonância com estes dados, o Banco Daycoval aparece no próprio site do Senacon para o ano de **2021** com **99,6% de índice de respostas**, o que demonstra que o Banco não deixa de atender as reclamações registradas e **85,5% de índice de solução**, o que significa dizer que, além de realizar o atendimento, esta Instituição efetivamente dá **SOLUÇÃO** à reclamação do Consumidor, atendendo ao principal objetivo da plataforma.



Para o ano de **2022** os números acima já demonstram crescimento, estando a Instituição com **99,9% de atendimento e 88,7% de solução**.

Ainda neste caminho, vale lembrar que o Banco Daycoval é signatário da Autorregulação do Crédito Consignado, o qual exige da Instituição índice mínimo de 60% de solução junto ao Consumidor.GOV e conforme acima, o índice do Banco Daycoval é extremamente superior a exigência mínima.

No escopo em reforçar os esforços do Banco Daycoval a respeito do atendimento a seus clientes e consumidores em geral, segue também sua avaliação junto ao canal **RECLAME AQUI**, cujos índices são baseados na classificação indicada pelo próprio Consumidor, estando o Banco classificado como **ÓTIMO!**



Por fim, segue ainda o ranking de avaliação do canal SINDEC, com as avaliações do Banco Daycoval, o qual, encontra-se acima da média com 78,82%.

Em 2021 o índice médio de solução na plataforma SINDEC foi de 73,54% e o Banco Daycoval conquistou o índice de 82,42%, ocupando:

- ✓ 2º posição entre os melhores índices de solução, considerando apenas as instituições financeiras;
- ✓ 17º colocação entre os melhores índices de solução entre empresas de diversos seguimentos.

Índice de Solução

Ano: 2021 | UF: Todos | Procon: Todos | **73,54 %** (Índice de Solução Preliminar Médio (CIP))

Empresa	Total de CIPs	Índice de Solução Preliminar (CIP)
COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	1.154	98,18 %
EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	1.148	96,95 %
LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	1.340	95,60 %
POSITIVO INFORMATICA	1.053	91,07 %
SMARTFIT	5.104	89,64 %
VIVO/ TELEFONICA /GVT	28.310	88,07 %
HOTEL URBANO	2.157	87,48 %
MX ELETRODOMÉSTICOS LTDA- MONDIAL	1.048	86,93 %
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	37.333	86,56 %
CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	5.422	86,19 %
TIM/INTELG	22.582	84,97 %
EQUATORIAL MARANHÃO (CEMAR)	2.162	84,37 %
DROGARIA SÃO PAULO / PACHECO	1.077	84,22 %
SKY	5.436	83,33 %
CREFISA	1.171	82,49 %
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	19.485	82,45 %
BANCO DAYCOVAL	3.572	82,42 %

Desta forma, são estes os esclarecimentos os quais se entende pertinentes a serem feitos no presente processo administrativo no intuito de demonstrar a esta Autarquia o respeitoso caminho trilhado pelo Banco Daycoval na concessão de crédito a todos os seus clientes e não clientes, principalmente no tocante ao crédito consignado, de forma a garantir a este público serviços de excelência, qualidade e eficiência durante toda a sua jornada de relacionamento com o Banco, o que inclui o atendimento de todo e qualquer acionamento para dúvidas, sugestões ou reclamações, sendo prioridade desta Instituição o atendimento imediato e satisfatório.

VI. DA ATUAÇÃO INTENSA DO BANCO DAYCOVAL EM MEDIDAS DE PREVENÇÃO À FRAUDE:

O Banco Daycoval logrou demonstrar a regularidade de todas as operações de crédito indicadas neste processo administrativo, todavia, importante dizer que esta Instituição Financeira, no desempenho de sua atividade comercial, adota inúmeras medidas de segurança na análise do crédito, cujo objetivo é garantir ao consumidor a legitimidade, regularidade e qualidade da prestação de serviço.

É fato que todas as Instituições Financeiras buscam, continuamente, implementar medidas eficazes de prevenção e combate à fraude, pois, a inibição e ação contra estes ardis fortalece a relação entre Bancos e Clientes, realça confiança da prestação de serviços e reduz prejuízos, tanto para os consumidores como para os fornecedores.

Nesta ceara, o Banco Daycoval, com vistas à prevenção de fraudes, bem como de inibir prejuízos aos consumidores, adota uma série de medidas concretas e eficazes a fim de conter estas situações.

Importante registrar que tais medidas não se operam de forma finita, estando em constante evolução para garantir segurança e satisfação contínua dos usuários do serviço bancário.

A) Das contratações por canais digitais

A revolução tecnológica tem sido sentida em diversos segmentos da economia e na prestação de serviço bancário não seria diferente, isto porque, há alguns anos, instituições financeiras passaram a adotar o modelo de contratação digital e é seguro dizer que tais meios modernos de celebrar negócios, deixaram de se servir unicamente o papel, passando a se consubstanciar, também, em meio eletrônico.

A contratação digital traz diversos benefícios aos consumidores e às instituições financeiras, pois, reduz os custos da contratação, diminui a burocracia, além do conforto ao contratante, pois pode celebrar negócios sem sair de casa ou onde estiver, sem a necessidade da presença física em uma agência ou correspondente bancário, bastando utilizar-se do seu celular com acesso à internet.

No quesito segurança, as vantagens são inúmeras, pois são diversas camadas de proteção que precisam ser atendidas na jornada de contratação, dificultando, portanto, a atuação de fraudadores.

Assim, o Banco Daycoval, afim de dar eficiência e qualidade na formalização de contratos de crédito consignado, investiu ao longo dos últimos anos em novos suportes de contratação, voltados a garantir qualidade, eficiência, agilidade e segurança na formalização da operação de crédito consignado.

Diante disso, grande parte das operações são formalizadas através de tramites digitais, o qual, confere maior legitimidade ao contrato, conforme facilmente se denota no resumo abaixo a respeito das camadas de proteção aplicadas nesta modalidade de negócio:

- Cliente recebe o link de formalização por SMS;
- A formalização da proposta não pode ser realizada via desktop, apenas no mobile para que seja possível capturar os dados de segurança da jornada;
- Logo no início da formalização é solicitado que o cliente habilite a câmera e geolocalização (itens obrigatórios);
- A geolocalização é capturada no ato da assinatura digital, para que se possa cruzá-la com o endereço residencial indicado na proposta, sendo calculada a distância entre os dados.
- Para assinatura do contrato, é solicitado uma *selfie* do cliente com tecnologia que verifica se de fato trata-se de um cliente tirando uma *selfie* e não uma pessoa utilizando-se de uma foto (o que impede a assinatura se não houver confirmação de tratar-se da própria pessoa);
- Esta mesma *selfie* é enviada para a empresa SERPRO, que faz a comparação desta *selfie* com a base de *selfies* de CNH, retornando com o índice de similaridade (%match);
- Com índice menor que 94%, a proposta é derivada para análise manual.
- Também são coletados dados do dispositivo utilizado (modelo do aparelho, navegador, ip do cliente);

- Análise do telefone: operações formalizadas com o mesmo número de celular, para cpf's divergentes, é gerado um alerta para análise.

Em documento anexo, o Banco Daycoval disponibiliza material que elucida, de forma didática, a jornada percorrida pelo consumidor no momento da contratação. Lá, é possível enxergar o passo a passo e como cada mecanismo de segurança funciona durante a experiência da contratação.

B) DAS CAUTELAS NAS CONTRATAÇÕES POR MEIO FÍSICO

Nas contratações convencionais, diga-se, em suporte de papel, o Banco Daycoval disponibiliza aos seus colaboradores o manual antifraude, onde contem orientações sobre o processo de formalização do contrato com vistas a inibir fraudes.

Por este material, o colaborador é orientado sobre os seguintes aspectos: *i)* necessidade de exame da documentação e dados cadastrais recebidos; *ii)* Postura verbal e corporal comumente verificada nos fraudadores; *iii)* como identificar um fraudador potencial (perfil do fraudador); *iv)* Análise dos documentos utilizados no ato da contratação, como, comprovante de endereço, documentos pessoais, assinaturas e etc.

É se dizer, o Daycoval adota rigorosas medidas de cautela na aprovação do crédito a fim de oferecer segurança aos clientes, bem como assegurar a legitimidade de suas contratações.

É importante ressaltar que em todas as operações de crédito consignado, sem exceção, os valores contratados são creditados diretamente em conta de titularidade do contratante, ou seja, no ato da realização do crédito, há conferência de todos os dados fornecidos pelo contratante, tais como: Banco, agência, conta, CPF e nome do titular e apenas se todas estes dados conferirem com o do contratante é que o crédito será realizado

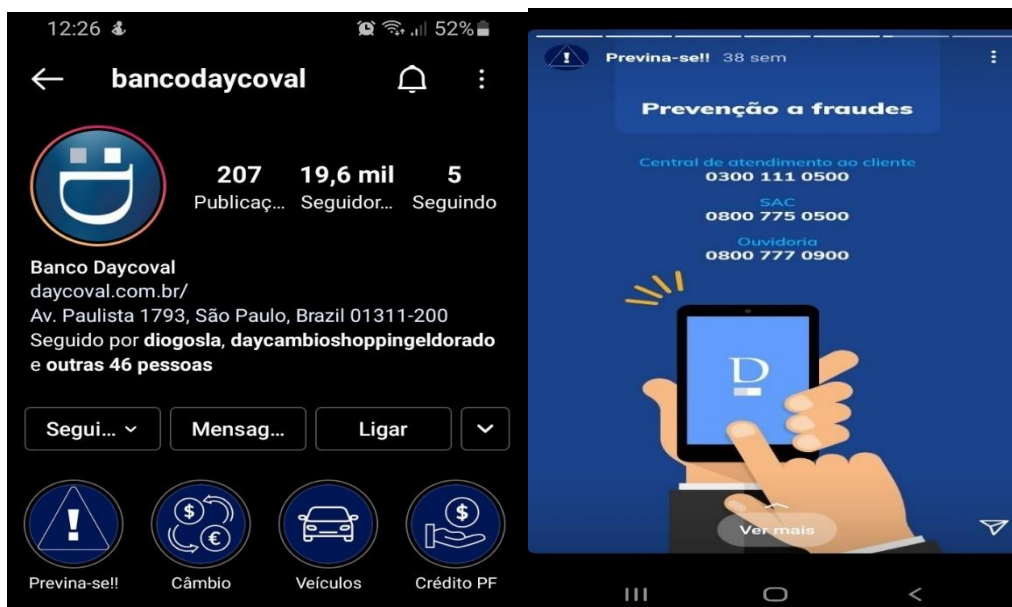
Por derradeiro, mas não menos importante, há que se destacar as medidas de pós-venda, através das quais, por amostragem, o Banco Daycoval efetua ligações para seus clientes, no intuito de confirmar dados e sua ciência a respeito da contratação realizada, bem como, alertar o cliente sobre golpes aplicados por terceiros fraudadores.

Este procedimento se dá mediante ligações gravadas, cujo objetivo é garantir a segurança do consumidor, a legitimidade da contratação, o acerto dos dados pessoais do consumidor e dos dados bancários da conta de que é titular, além da certeza da aderência do cliente ao produto solicitado, bem como, certificar o cumprimento, pelo Correspondente Bancário, às boas práticas e normas estabelecidas pela Instituição, na oferta e contratação de seus produtos, além do estrito cumprimento aos atos normativos aplicáveis a espécie, em especial, o Código de Defesa do Consumidor, regulamentações do Banco Central do Brasil e às exigências contidas na Autorregulação Bancária.

É evidente que o Banco Daycoval, de forma proativa e almejando o bem-estar dos consumidores, concentra esforços para prestar o melhor atendimento e dar ampla segurança às suas relações comerciais e, nesta esteira, amplia sua atuação contra qualquer prática ilegal cometida contra os consumidores, sem prejuízo de contínuos investimentos a fim de prevenir e reprimir qualquer atentado aos direitos que alude o Código de Defesa do Consumidor e demais atos normativos aplicáveis à espécie

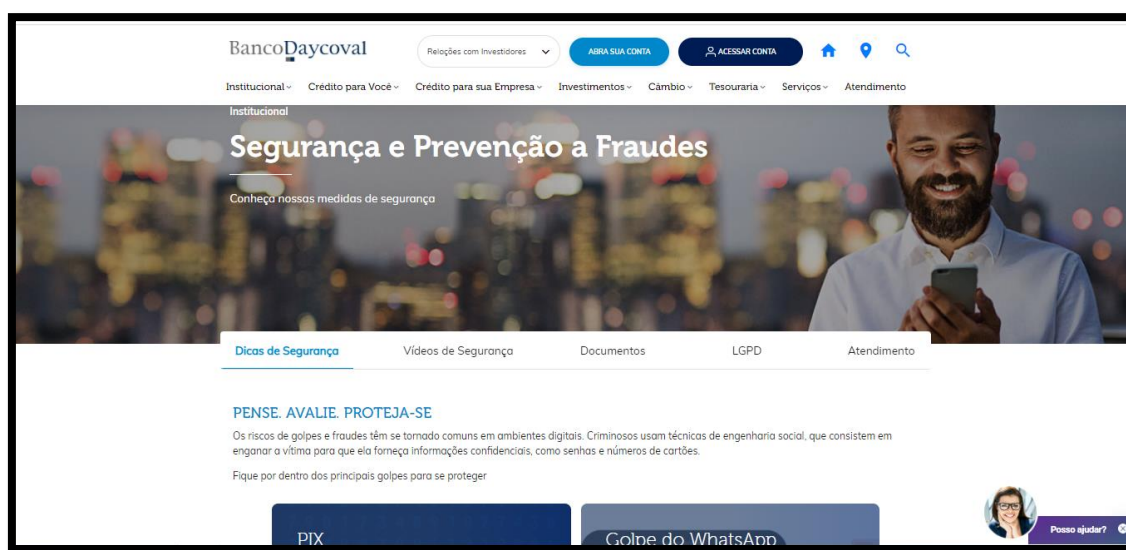
C) INFORMAÇÃO

O Banco Daycoval dispõe de intenso investimento em orientações e informação para prevenção de fraudes, fazendo circular em suas redes sociais, site Institucional e, inclusive, nos contatos mantidos com os consumidores, orientações e alertas de prevenção de fraude, a fim de evitar que estes sejam vítimas de práticas criminosas cometidas por terceiros:

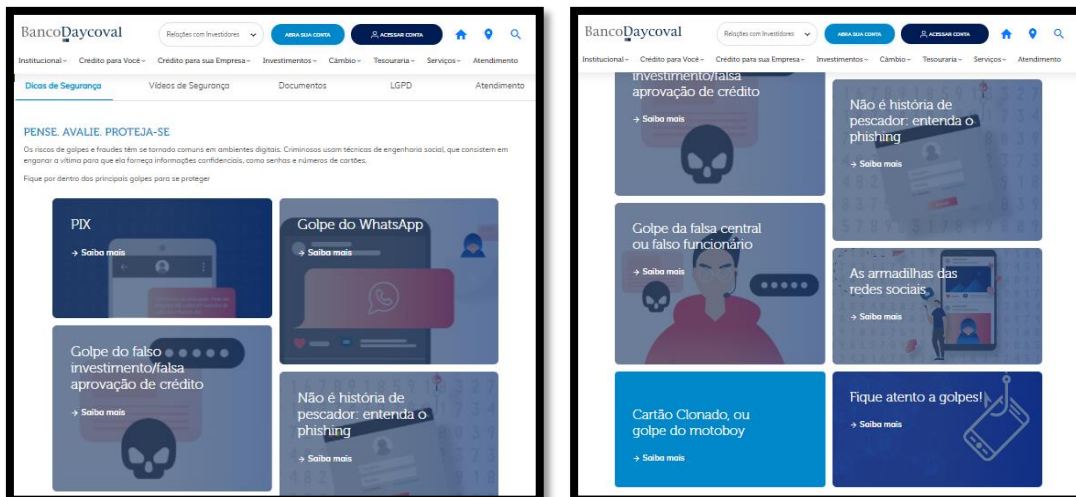


Na ilustração acima consta uma das várias publicações nas redes sociais do Banco Daycoval chamando a atenção do cliente aos canais de atendimento que prestam informações sobre prevenção de fraudes, orientações gerais e esclarecimentos para inibir qualquer tentativa de “golpe” contra os consumidores.

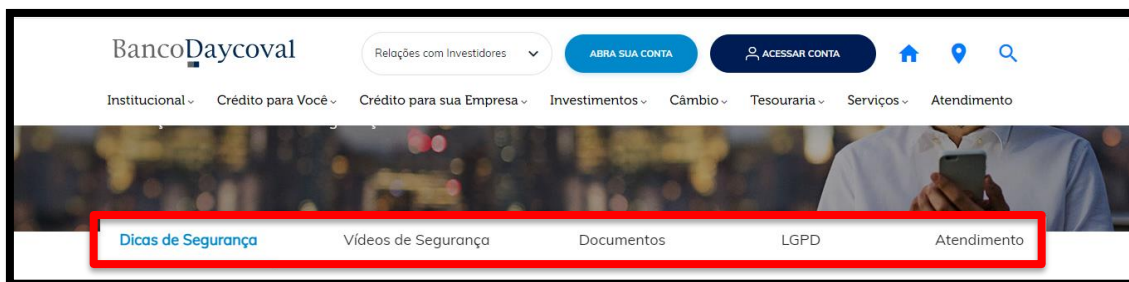
E não é só, veja o informe em destaque que consta no site institucional do Banco Daycoval “<https://www.daycoval.com.br/institucional/seguranca-e-prevencao-a-fraude>” :



Neste ambiente, o consumidor tem acesso a uma gama de informações, orientações e dicas de segurança a fim de preveni-lo de diversos golpes:



Além de minuciosos esclarecimentos, o Banco ainda coloca à disposição dos consumidores diversas outras orientações, informações e cartilha de fácil compreensão para orientá-los de como devem agir para inibir o êxito de golpistas, sem prejuízo, obviamente, de estar sempre à disposição dos consumidores por meio de seus canais de atendimento:



D) DA ADEÇÃO A AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

Em 2019, o Banco Daycoval aderiu de forma IMEDIATA à AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO, mantendo seu comprometimento com o aprimoramento dos serviços prestados e desenvolvimento de mecanismos de aperfeiçoamento da sua oferta de produtos e atendimento aos seus clientes, de forma a proporcionar maior transparência e segurança na relação de consumo, além é claro, de atuar de forma enfática contra o assédio à aposentados e outras condutas taxativamente reprovadas por esta Instituição.

Importante destacar que a adesão a AUTORREGULAÇÃO vincula o Banco Daycoval ao cumprimento de **compromissos voluntários**, o que revela a verdadeira preocupação e atitude [não só mera intenção] das Instituições Financeiras aderentes em proporcionar aos consumidores, maior segurança, proteção e qualidade na prestação dos serviços.

Dentre as medidas de enfrentamento asseguradas na Autorregulação e já implementadas, destaca-se os seguintes exemplos, os quais são fielmente cumpridos por esta Instituição e constantemente monitorados junto aos Correspondentes:

➤ Do Direito de Desistência

As instituições Financeiras participantes da Autorregulação devem,

conforme art. 7º do Documento Correlato¹⁵, acatar o pedido desistência de até 7 das úteis a contar do recebimento do crédito, e o direito à restituição do valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes. Adicionalmente, os bancos devem incluir entre os critérios de seus planos de qualidade a avaliação quanto à atuação que vise impedir ou dificultar o exercício do direito de desistência pelo consumidor.

Esta é, sem dúvida, uma ferramenta eficaz e capaz de impedir prejuízos aos consumidores em casos de contratações sem sua autorização, bastando que ele entre em contato com o Banco e faça a devolução do valor creditado em sua conta.

➤ Do Monitoramento e avaliação da FEBRABAN conforme critérios da Autorregulação Bancária

O Banco Daycoval envia mensalmente ao Comitê Gestor todas as informações relacionadas aos seus correspondentes, para fins de avaliação geral do prestador frente a todo mercado de consignado.

Entre as informações mensalmente enviadas, constam: (i) base total de correspondentes ativos; (ii) quantidade de reclamações relacionadas ao canal “não me perturbe”; (iii) quantidade de **reclamações administrativas ou judiciais** em que sejam constatadas responsabilidade do correspondente.

Reunidas as informações prestadas por todas as Instituições participantes, por meio da processadora responsável CIP, retornam às Instituições arquivo contendo o resultado das avaliações e indicação dos Correspondentes que apresentaram resultado NÃO CONFORME.

Além disso **é a própria CIP que indica aos Bancos quais correspondentes deverão sofrer sanções e que tipo de sanção deverá ser aplicada**, conforme se pode observar pelo exemplo abaixo, relacionado ao mês de Nov/20.

CNPJ do Correspondente	Tipo de Sanção
07383444000100	1 – advertência
11109437000184	1 – advertência
22682632000115	1 – advertência
24815360000100	1 – advertência
15345398000175	2- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis
30586533000168	2- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis
13882623000187	3- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 (dez) dias úteis
14363727000148	3- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 (dez) dias úteis
09248046000107	5- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 30 (trinta) dias úteis
29470368000103	6- suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado.

Estas medidas aplicadas em desfavor dos correspondentes bancários ocorrerão de acordo com a seguinte gradação disposta na própria Autorregulação:

CORBAN		
Progressão		
1º	Advertência	
2º	Suspensão de contratação de novas operações por 5 dias úteis.	
3º	Suspensão de contratação de novas operações por 10 dias úteis.	

¹⁵ <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/45/24/pt-br/documentos>

4°	Suspensão de contratação de novas operações por 20 dias úteis.
5°	Suspensão de contratação de novas operações por 30 dias úteis.
6°	Suspensão definitiva de contratação de novas operações.

Assim, recebidas as informações acima, caberá as Instituições com vínculo com estes Correspondentes darem cumprimento as sanções indicadas, o que foi fielmente cumprido pelo Banco Daycoval em todas as avaliações.

E) DO CONTROLE INTERNO SOBRE A ATIVIDADE DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS E MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES E NAS OPERAÇÕES FORMALIZADAS.

Neste ponto, necessário prestar esclarecimentos de como é exercido o controle interno sobre as atividades desenvolvidas pelos correspondentes bancários, bem como, sobre o monitoramento realizado por esta Instituição Financeira sobre a qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores.

É relevante destacar que o monitoramento e controle da atividade dos Correspondentes são realizados por diversas frentes de modo a abranger, com maior amplitude, todas as verificações necessárias sobre a atuação deste, tendo como foco obter **segurança**, qualidade, eficiência e conformidade em relação as normas de regem o crédito consignado, as relações consumeristas e demais normas relacionadas.

Desta forma, seguem abaixo as principais frentes de Controle e Monitoramento que recaem sobre a atuação dos Correspondentes, aplicadas por esta Instituição atualmente:

➤ Do Plano de Qualidade de Correspondentes

Visando o aprimoramento contínuo dos sistemas de controles internos, o Banco Daycoval implantou o denominado **“Plano de Qualidade de Correspondentes”** tendo como escopo a avaliação dos correspondentes, o qual é realizado por uma área interna e independente “Controle de correspondentes” respondendo exclusivamente à Diretoria de Riscos e *Compliance*, onde são avaliados itens essenciais às boas práticas do prestador de serviços, tais como: **(i)** volumetria e qualidade das operações de crédito encaminhadas; **(ii)** volume de produção realizada; **(iii)** indicadores quantitativos de reclamações; **(iv)** formalização das operações dentre outros.

Estes indicadores permitem ao Banco aferir a qualidade e excelência do serviço prestado pelo correspondente e, concomitantemente, avaliar se o atendimento ao consumidor está adequado, permitindo desenvolvimento de planos de melhoria e aplicação de sanções em caso de desconformidade.

Os resultados destas análises são demonstrados através do Modelo de avaliação de *Scoring* com a aplicação de *downgrades* em caso de identificação de não conformidades.

Ademais, sendo identificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, são adotadas as medidas administrativas previstas, incluindo a suspensão do atendimento prestado ao público e até mesmo o encerramento antecipado do contrato firmado entre as partes, nos casos de maior gravidade.

Portanto, é notório o empenho do Banco Daycoval em planejar, implantar e executar medidas eficazes à prevenção e combate à fraude, medidas que são aprimoradas de forma contínua, cuja finalidade é obter maior segurança nos serviços prestados e a plena satisfação dos consumidores.

VII. DO DESCONTO NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO MEDIANTE EXPRESSA AUTORIZAÇÃO DO BENEFICIÁRIO. CENÁRIO QUE DEMONSTRA A REGULARIDADE DA ATUAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E CAUTELA NA ANÁLISE E CONCESSÃO DO CRÉDITO. NEGLIGÊNCIA NÃO VERIFICADA. FATO DE TERCEIRO QUE NÃO PODE SER UTILIZADO COMO FATOR DE RESPONSABILIZAÇÃO DO BANCO.

Com restou demonstrado, o Banco Daycoval apenas registra descontos no benefício previdenciário do consumidor, mediante contrato formalmente celebrado e autorização expressa do emitente da CCB. Além disso, o processo de formalização, conclusão e cumprimento dos contratos observa, rigorosamente os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, das Instruções Normativas expedidas por esta Autarquia e demais normas de regência que incidem na prestação de serviços.

Além disso, restou demonstrado que o Banco Daycoval engendra diversos esforços para garantir a legitimidade e segurança de todas as operações de crédito, na qualidade de seus serviços e na conformidade de sua atuação com as normas de regência.

Portanto, por uma primeira perspectiva, não há que falar em irregularidade ou violação ao CDC, IN/PRES/INSS nº 28/08 ou ao Acordo de Cooperação Técnica nº. 49/2020, pois todas as cautelas previstas nestes atos normativos e demais procedimentos de conformação com as boas práticas bancárias foram rigorosamente observados pelo Banco Daycoval.

Nada obstante, quando identificada atuação de terceiros [estelionatários] que agem em prejuízo dos consumidores, o Banco é igualmente vítima destes criminosos e, por este viés, não razoável que sofresse qualquer reprimenda por parte desta autarquia em razão de ato de terceiro sem qualquer vínculo com a Instituição.

Assim conforme demonstrado foram adotadas todas as medidas possíveis preventivas a fim de assegurar a regularidade das contratações, bem como observado rigorosamente todas as formalidades exigidas no código de defesa do Consumidor e nas Instruções normativas desta Autarquia, não havendo que se falar em sanção administrativa a entidade credenciada, a qual não foi negligente, não deixou de realizar todos os procedimentos, critérios e medidas de segurança na aprovação do crédito, tendo agido sempre de forma cautelosa a fim de dar a melhor qualidade na prestação de serviço.

Portanto, por uma segunda perspectiva, eventual decisão de natureza punitiva com imposição de sanções à Instituição Financeira, o que se admite para argumentar, seria anômala, pois transferiria as consequências (punições) de fatos praticados por terceiros (estelionatários) a uma das vítimas do hipotético evento, mesmo tendo essa agido com todas as cautelas que dela se espera e em conformidade com todas as normas de regência.

Não se pode olvidar pelo princípio da culpabilidade, pressupondo a individualização da reprimenda por ato de terceiro, criminal ou administrativo, o qual se admite apenas no campo da responsabilidade civil¹⁶.

Ademais, eventual decisão, além de ser, é claro, medida desarrazoada, inviabilizaria, inclusive, a atuação de toda atividade financeira deste e de outros setores da economia que estão diariamente expostos as mais diversas formas de atuação de golpistas.

Por todo o exposto, não há razões de fato ou de direito que justifique qualquer punição à esta Instituição Financeira, pois ao longo desta defesa demonstrou que sua atuação é pautada nas normas de proteção e defesa do consumidor, nas Instruções Normativas expedidas por esta Autarquia Federal e na boa prática bancária.

VIII. RESUMIDAMENTE

Ao longo desta defesa, que expos, minuciosamente, esclarecimentos a todos os fatos apurados neste processo administrativo, foi possível concluir que não existe qualquer afronta aos dispositivos supra mencionados no r. ofício:

- Arts. 6º, incisos II e III e 46 do CDC, pois em todos os casos, os consumidores foram amplamente esclarecidos sobre o objeto e conteúdo do contrato, as nuances de cada operação, a modalidade de crédito contratado, sendo que referidos instrumentos foram redigidos de forma clara e de fácil compreensão dos consumidores, fato que foi reconhecido, inclusive, em diversos precedentes judiciais e decisões do Ministério Público de diversos Estados;
- Arts., 51, incisos IV, XV e §1º, inciso III do CDC, pois em cada operação analisada neste processo, o Daycoval logrou demonstrar que a contraprestação estava de acordo com o crédito utilizado; que não havia qualquer prática abusiva, iníqua ou que colocasse o consumidor em condições de desvantagem; que ao consumidor é dado o direito de escolha das melhores formas de execução de seus respectivos contratos o que impossibilita qualquer ilação de onerosidade excessiva em desfavor do consumidor, ilações que, aliás, já foram bem analisadas e rechaçadas pelo Poder Judiciário e Ministério Público.
- Art. 52 do CDC e Arts. 21 e 21-A da IN/PRES/INSS nº 28/2008, pois, conforme esclarecido, a atuação do Banco sempre foi pautada na boa-fé e melhor interpretação das disposições, bem como da comprovação da adequação de todos os instrumentos contratuais com o advento das alterações promovidas em 2018, além, é claro, de que a suposta violação narrada no ofício também já fora rechaçada pelos órgãos de promoção à justiça (Poder Judiciário e Ministério Público);
- Cláusula Terceira, § 2º inciso XIV e XVII do Acordo de Cooperação Técnica nº. 49/2020, pois nos documentos que instruem esta resposta, consta todas as faturas que foram enviadas aos respectivos usuários do cartão de crédito consignado, bem como da efetiva informação do montante a ser consignado, que, desde a contratação

¹⁶ TJSC: Apel. 0304996-31.2015.8.24.0023 Dje 06/02/2018; TRF 5 Apel. 0003714-66.2001.4.05.8500 Dje 28/10/2009 e STJ RMS 16585-RJ DOU 06/12/2004.

é previsto no respectivo instrumento, não havendo qualquer prova em sentido contrário.

Portanto, sob quaisquer perspectivas analisadas, os serviços prestados pelo Banco Daycoval não padecem de nenhum dos vícios apontados no referido ofício, haja vista que a atuação da Instituição Financeira é pautada nas normas de regência e nas boas práticas de concessão de crédito.

IX. CONCLUSÃO

Ante o exposto, considerando que o Banco Daycoval logrou comprovar que sua atuação em nada viola as normas de proteção e defesa do consumidor, as instruções normativas expedidas por esta Autarquia, as disposições do Acordo de Cooperação Técnica nº. 49/2020, nem qualquer outra norma de regência, é a presente para requer:

- a) Seja acolhida a preliminar de prescrição arguida nesta defesa;
- b) Caso não seja este o entendimento da autoridade, o que genuinamente não se espera, requer seja apreciado o mérito e, neste caso, seja reconhecida a regularidade da atuação do Banco Daycoval e consequente conformidade da prestação de serviços com as normas de regência arquivando, por fim, o presente processo administrativo.

Requer, por derradeiro, que todas as comunicações, ciências e intimações sejam feitas no endereço do Banco Daycoval, Av. Paulista, 1793, Bela Vista, CEP 01311-200, São Paulo-SP, ou através dos canais já registrados por esta autoridade, conforme declinado no item “6” do ofício, sob pena de nulidade do ato.

Termos em que, pede deferimento.

São Paulo, 31 de julho de 2022

Atenciosamente,
BANCO DAYCOVAL S/A

ELIENE FÁTIMA CAMPOE BARBOSA
OAB/SP 240.802