

ENC: Encaminha Ofício MPF

Maria De Jesus Lima Torres Pereira

sex 16/04/2021 20:44

Para: Jonas Delman Bispo de Sousa <jonas.sousa@mj.gov.br>;

Cc: Fernando Cesar Santos <fernando.santos@mj.gov.br>;

1 anexos (46 KB)

document.pdf;

Boa noite!

Inclui no SEI, por favor.

Obrigada

Marilza

De: PRSP-Gabinete Dra Fernanda Teixeira Domingos [mailto:PRSP-gabfernanda@mpf.mp.br]

Enviada em: sexta-feira, 16 de abril de 2021 17:12

Para: gab.senacon <gab.senacon@mj.gov.br>

Assunto: Encaminha Ofício MPF

Prezada Senhora,
JULIANA OLIVEIRA DOMINGOS
Secretaria Nacional do Consumidor

De ordem da Excelentíssima Procuradora da República Dra. Fernanda Teixeira Souza Domingos, encaminho Ofício 3682/2021.

Atenciosamente,

Gabinete Dra. Fernanda Teixeira Souza Domingos
(11) 3269-5079
Procuradoria da República no Estado de São PauloMinistério Público Federal



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO
Rua Frei Caneca, 1360 - 15º andar - sala 153 CEP: 01307-002 - São Paulo
Tel.: (11) 3269-5079 email: prsp-gabfernanda@mpf.mp.br

Ofício nº 3682/2021

São Paulo, 5 de abril de 2021.

A Senhora
Juliana Oliveira Domingos
Secretaria Nacional do Consumidor
gab.senacon@mj.gov.br

Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79

(Favor mencionar o número em referência na resposta ou em outras correspondências)

Senhora Secretária,

Para instruir o procedimento em referência, que apura possível prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobrança de créditos consignados aos segurados aposentados do INSS, solicito a Vossa Senhoria, com fundamento no artigo 129, incisos II, III e IV, da Constituição Federal em combinação com os artigos 8º, inciso II da Lei Complementar n. 75/93, informar, após um ano da efetiva implementação do ACT, que foi entabulado a partir da convenção que constituiu o Sistema de Autorregulação e foi assinado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que prevê a constituição de um Comitê Gestor e um Comitê de Governança como instâncias de gestão e deliberação atreladas à autorregulação, quais medidas foram adotadas por essa Secretaria bem assim pelos demais órgãos envolvidos visando a coibir as práticas comerciais abusivas, como ligações excessivas e que não observem o dever de informar o

consumidor, ou que não levem em consideração a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, bem assim, eventuais sanções impostas, além de outras informações que entender úteis ao esclarecimento da questão.

Informo que a resposta deverá ser sistema eletrônico, disponível no MPF Serviços (www.mpf.mp.br/mpfservicos) devido às medidas restritivas tomadas em razão da pandemia do COVID-19.

Atenciosamente,

FERNANDA TEIXEIRA SOUZA DOMINGOS
Procuradora da República



14459018



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 564/2021/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Destino: **DPDC**

Assunto: **Procedimento Administrativo nº 1.34.001.004339/2018-79**

1. Trata-se do Ofício nº 3682/2021 (14458803) encaminhado pela Procuradoria da República do Estado de São Paulo referente referente ao procedimento nº 1.34.001.004339/2018-79, instaurado para apurar eventual prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobranças de crédito consignados aos segurados aposentados pelo o INSS, encaminhe-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,

MARIANA ZILIO DA SILVA

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Zilio da Silva, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - Substituto(a)**, em 20/04/2021, às 17:14, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **14459018** e o código CRC **9EF9E9B1**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



14480746



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 606/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Assunto: **Defesa do Consumidor: Normas, Regulamentos e Diretrizes**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO**

Em atenção ao Despacho 564 (14459018), que trata do Ofício nº 3682/2021 (14458803) encaminhado pela Procuradoria da República do Estado de São Paulo referente referente ao procedimento nº 1.34.001.004339/2018-79, instaurado para apurar eventual prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobranças de crédito consignados aos segurados aposentados pelo o INSS, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,

PEDRO AURÉLIO DE QUEIROZ PEREIRA DA SILVA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 20/04/2021, às 22:51, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **14480746** e o código CRC **810507EB**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 14480746



15132659



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 809/2021/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Destino: **@nome_destinatario@**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Normas, Regulamentos e Diretrizes**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO**

À Coordenação de Sanções Administrativas para responder ao interessado no que se refere às ações tomadas a cargo da área sancionadora.
Ainda, à CGEMM para informações a respeito da sua atuação no âmbito da autorregulação bancária.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 06/07/2021, às 09:44, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15132659** e o código CRC **11D40D2A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ENC: Encaminha Ofício MPF

Maria De Jesus Lima Torres Pereira <maria.torres@mj.gov.br>

Seg, 20/09/2021 09:53

Para: Ramon Cortes de Sousa <ramon.cortes@mj.gov.br>

Cc: Fernando Cesar Santos <fernando.santos@mj.gov.br>

 2 anexos (95 KB)

PR-SP-00107517.2021.pdf; PR-SP-00107555.2021.pdf;

Bom dia,

Inclui no SEI, por favor.

Obrigada

De: PRSP-Gabinete Dra Fernanda Teixeira Domingos [mailto:PRSP-gabfernanda@mpf.mp.br]

Enviada em: sexta-feira, 17 de setembro de 2021 11:43

Para: gab.senacon <gab.senacon@mj.gov.br>

Assunto: Encaminha Ofício MPF

Prezada Senhora,
Juliana Oliveira Domingos,
Secretaria Nacional do Consumidor

De ordem da Excelentíssima Procuradora da República Dra. Fernanda Teixeira Souza Domingos, encaminho os Ofícios MPF números 9851/2021 e 9855/2021.

Atenciosamente,

Gabinete Dra. Fernanda Teixeira Souza Domingos
(11) 3269-5079
Procuradoria da República no Estado de São PauloMinistério Público Federal



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO
Rua Frei Caneca, 1360 - 15º andar - sala 153 CEP: 01307-002 - São Paulo
Tel.: (11) 3269-5079 email: prsp-gabfernanda@mpf.mp.br

Ofício nº 9851/2021

São Paulo, 10 de setembro de 2021.

A Sua Senhoria a Senhora

Juliana Oliveira Domingos

Secretaria Nacional do Consumidor

gab.senacon@mj.gov.br

Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79 (Favor mencionar o número em referência na resposta ou em outras correspondências)

Senhora Secretária,

Para instruir o procedimento em referência, que apura possível prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobrança de créditos consignados aos segurados aposentados do INSS, reitero o conteúdo do Ofício nº 3682/2021, datado de 5 de abril de 2021, e solicito a Vossa Senhoria, com fundamento no artigo 129, incisos II, III e IV, da Constituição Federal em combinação com os artigos 8º, inciso II da Lei Complementar n. 75/93, informar, após um ano da efetiva implementação do ACT, que foi entabulado a partir da convenção que constituiu o Sistema de Autorregulação e foi assinado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que prevê a constituição de um Comitê Gestor e um Comitê de Governança como instâncias de gestão e deliberação atreladas à autorregulação, quais medidas foram adotadas por essa Secretaria bem assim pelos demais órgãos envolvidos visando a coibir as práticas comerciais abusivas, como ligações excessivas e que não observem o dever de informar o consumidor, ou que não levem em consideração a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, bem assim, eventuais sanções impostas, além de outras informações que entender úteis ao esclarecimento da questão.

Informo que a resposta deverá ser sistema eletrônico, disponível no MPF Serviços (www.mpf.mp.br/mpfservicos) devido às medidas restritivas tomadas em razão da

pandemia do COVID-19.

Atenciosamente,

FERNANDA TEIXEIRA SOUZA DOMINGOS
Procuradora da República



15873645



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

DESPACHO Nº 1593/2021/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Destino: **DPDC**

Assunto: **Procedimento Administrativo nº 1.34.001.004339/2018-79**

1. Trata-se do Ofício nº 9851/2021 (15872499), que reitera a solicitação do Ofício 3682/2021 (14458803) de 5 de abril de 20221, referente ao procedimento nº 1.34.001.004339/2018-79, instaurado para apurar eventual prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobranças de crédito consignados aos segurados aposentados pelo o INSS, encaminhe-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,

MARIANA ZILIO DA SILVA

Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Zilio da Silva, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor - Substituto(a)**, em 21/09/2021, às 11:11, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº

10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15873645** e o código CRC **80A19FAE**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15873645



15889574



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 1729/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Normas, Regulamentos e Diretrizes**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO**

Em atenção ao DESPACHO Nº 1593/2021/GAB-SENACON/SENACON/MJ (15873645), que trata do Ofício nº 9851/2021 (15872499), o qual reitera a solicitação do Oficio nº 3682/2021 (14458803), de 5 de abril de 2021, referente ao procedimento nº 1.34.001.004339/2018-79, instaurado para apurar eventual prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobranças de crédito consignados aos segurados aposentados pelo o INSS, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e providências pertinentes, **com retorno a este Departamento até o dia 30.09.2021, às 16h.**

Atenciosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO**, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 22/09/2021, às 19:26, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15889574** e o código CRC **E8845069**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15889574



15904511



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

OFÍCIO Nº 15904511/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Sua Excelência, o(a) Senhor(a)

FERNANDA TEIXEIRA SOUZA DOMINGOS

Procuradora da República

Resposta deverá ser realizada por sistema eletrônico, disponível no MPF Serviços (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>)

Procedimento Administrativo nº 08012.000968/2021-41

Assunto: Resposta aos Ofícios nº 3682/2021 (SEI14458803) e nº 9851/2021 (15872499) - Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79:

Senhor(a) Procurador(a) da República,

1. Cumprimentando-o, cordialmente, acusamos o recebimento dos **Ofícios nº 3682/2021 (SEI14458803) e nº 9851/2021 (15872499)**, neste

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em que a Procuradoria da República do Estado de São Paulo solicita informações sobre a possível prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobrança de créditos consignados aos segurados aposentados do INSS, indagando quais foram às medidas adotadas por essa secretaria visando a coibir as práticas comerciais abusivas, assim como eventuais sanções impostas.

2. Informa-se, inicialmente, que a Secretaria Nacional do Consumidor, vem atuando, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas na contratação de empréstimos consignados. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados são fonte de grande preocupação para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que tem reforçado sua atuação para fazer frente ao expressivo aumento de reclamações, notadamente no último ano.

3. Diante do atual cenário do aumento de reclamações sobre crédito consignado durante a pandemia do coronavírus, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, encaminhou notificações ao mercado acerca do aumento de reclamações de crédito consignado, por intermédio da Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), firmando compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC) para aplicarem com maior rigor as punições aos bancos infratores^[1].

4. De acordo com a mencionada Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), foram notificadas as quinze instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram em ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

5. Segundo a referida Nota Técnica, os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não

reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/ contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

6. Recentemente foram aplicadas as seguintes multas a instituições financeiras por condutas lesivas ao consumidor relacionadas a crédito consignado:

08012.001476/2019-59 - Banco Cetelem S.A. - Multa aplicada: R\$ 4.000.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº28/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14524764**)

08012.001470/2019-81 - Banco Itaú Consignado S.A. - Multa aplicada: R\$9.600.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº40/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14920439**)

08012.001462/2019-35 - Banco Pan S.A. - Multa aplicada: R\$ 8.800.000,00 SEI/MJ - (**NOTA TÉCNICA Nº 35/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 15340415**)

08012.001478/2019-48 - Banco BMG S.A. - Multa aplicada: R\$ 5.100.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 48/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15049773)**)

08012.001486/2019-94 - Banco Safra S.A. - Multa aplicada: R\$2.400.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº56/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15209975)**)

7. Em todos os casos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) entendeu que ficou comprovada a prática de infração aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as Instituições Financeiras, pelo menos culposamente, permitiram que terceiro por ela contratada, abusivamente, assediasse consumidores idosos para fins de oferta e contratação de empréstimos consignados, utilizando-se, indevidamente, de dados pessoais, sem ter qualquer conhecimento sobre a sua procedência, atuando em violação às normas de proteção ao consumidor, na medida que os consumidores não eram informados da abertura de banco de dados e de cadastro, o que acabou consubstanciando em evidente exploração da hipervulnerabilidade de idosos aposentados e pensionistas do INSS.

8. Ademais, há ainda em trâmite no Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), outras averiguações preliminares, instauradas em desfavor de diversas Instituições Financeiras, a fim de apurar a prática de inserção de descontos em folha de consumidores

pensionistas/aposentados e créditos de valores decorrentes de empréstimos, sem que houvesse prévia manifestação de vontade para tanto.

9. Destaca-se, ainda, além de medidas sancionatórias, a atuação da Secretaria por meio de outros instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação financeira, por meio de eventos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC);
- b) Monitoramento de mercado, com análises sobre cartão de crédito consignado e sobre o papel dos correspondentes bancários;
- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor, que já contribuiu para a aprovação da Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021 (dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento) e que segue buscando novos aprimoramentos normativos;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática (ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);
- f) Instituição de Grupos de Trabalho em parceria com outros órgãos institucionais, a fim de discutir medidas para coibir tais práticas fraudulentas.

10. Continuamos, portanto, envidando esforços para a redução dos problemas relacionados ao tema^[2] e informamos que continua em curso também a articulação junto ao Banco Central do Brasil e ao Instituto Nacional do Seguro Social para monitoramento e avaliação de medidas já implementadas, além de solicitações de aprimoramentos regulatórios.

11. Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

-
- [1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>
[2] <https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2021/05/21/senacon-defende-mudanca-no-credito-consignado-para-evitar-fraudes.ghtml>
-



Documento assinado eletronicamente por **Aline Roberta Veloso Rangel, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 30/09/2021, às 10:05, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15904511** e o código CRC **D22540C3**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15904511

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 522, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9669 / 3170 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



15973869



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 1038/2021/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Destino: **Gab-DPDC**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Normas, Regulamentos e Diretrizes**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO**

1. Em atenção ao Despacho 1729 (15889574), encaminho Minuta de Ofício 15904511 para análise e providências que entender cabíveis.

2. Informo ainda que a resposta à **Procuradoria da República do Estado de São Paulo** poderá ser realizada por sistema eletrônico, disponível no MPF Serviços (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Aline Roberta Veloso Rangel, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - Substituto(a)**, em 30/09/2021, às 10:06, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15973869** e o código CRC **678DD72A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15973869



15976699



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 332/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

À Sua Excelência, o(a) Senhor(a)
FERNANDA TEIXEIRA SOUZA DOMINGOS
Procuradora da República
Resposta deverá ser realizada por sistema eletrônico, disponível no MPF
Serviços (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>)

Procedimento Administrativo nº 08012.000968/2021-41

Assunto: Resposta aos Ofícios nº 3682/2021 (SEI14458803) e nº 9851/2021 (15872499) - Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79:

Senhor(a) Procurador(a) da República,

1. Cumprimentando-o, cordialmente, acusamos o recebimento dos Ofícios nº 3682/2021 (SEI 14458803) e nº 9851/2021 (15872499), neste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em que a Procuradoria da República do Estado de São Paulo solicita informações sobre a possível prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobrança de créditos consignados aos

segurados aposentados do INSS, indagando quais foram às medidas adotadas por essa secretaria visando a coibir as práticas comerciais abusivas, assim como eventuais sanções impostas.

2. Informa-se, inicialmente, que a Secretaria Nacional do Consumidor, vem atuando, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas na contratação de empréstimos consignados. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados são fonte de grande preocupação para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que tem reforçado sua atuação para fazer frente ao expressivo aumento de reclamações, notadamente no último ano.

3. Diante do atual cenário do aumento de reclamações sobre crédito consignado durante a pandemia do coronavírus, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, encaminhou notificações ao mercado acerca do aumento de reclamações de crédito consignado, por intermédio da Nota Técnica nº:12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), firmando compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC) para aplicarem com maior rigor as punições aos bancos infratores^[1].

4. De acordo com a mencionada Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), foram notificadas as quinze instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram em ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

5. Segundo a referida Nota Técnica, os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/ contestação; g) SAC: Dificuldade

para cancelar o serviço.

6. Recentemente foram aplicadas as seguintes multas a instituições financeiras por condutas lesivas ao consumidor relacionadas a crédito consignado:

08012.001476/2019-59 - Banco Cetelem S.A. - Multa aplicada: R\$ 4.000.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº28/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14524764**)

08012.001470/2019-81 - Banco Itaú Consignado S.A. - Multa aplicada: R\$9.600.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº40/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14920439**)

08012.001462/2019-35 - Banco Pan S.A. - Multa aplicada: R\$ 8.800.000,00 SEI/MJ - (**NOTA TÉCNICA Nº 35/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 15340415**)

08012.001478/2019-48 - Banco BMG S.A. - Multa aplicada: R\$ 5.100.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 48/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15049773)**)

08012.001486/2019-94 - Banco Safra S.A. - Multa aplicada: R\$2.400.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº56/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15209975)**)

7. Em todos os casos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) entendeu que ficou comprovada a prática de infração aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as Instituições Financeiras, pelo menos culposamente, permitiram que terceiro por ela contratada, abusivamente, assediasse consumidores idosos para fins de oferta e contratação de empréstimos consignados, utilizando-se, indevidamente, de dados pessoais, sem ter qualquer conhecimento sobre a sua procedência, atuando em violação às normas de proteção ao consumidor, na medida que os consumidores não eram informados da abertura de banco de dados e de cadastro, o que acabou consubstanciando em evidente exploração da hipervulnerabilidade de idosos aposentados e pensionistas do INSS.

8. Ademais, há ainda em trâmite no Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), outras averiguações preliminares, instauradas em desfavor de diversas Instituições Financeiras, a fim de apurar a prática de inserção de descontos em folha de consumidores pensionistas/aposentados e créditos de valores decorrentes de empréstimos, sem que houvesse prévia manifestação de vontade para tanto.

9. Destaca-se, ainda, além de medidas sancionatórias, a atuação da Secretaria por meio de outros instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação financeira, por meio de eventos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC);
- b) Monitoramento de mercado, com análises sobre cartão de crédito consignado e sobre o papel dos correspondentes bancários;
- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor, que já contribuiu para a aprovação da Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021 (dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento) e que segue buscando novos aprimoramentos normativos;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática (ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);
- f) Instituição de Grupos de Trabalho em parceria com outros órgãos institucionais, a fim de discutir medidas para coibir tais práticas fraudulentas.

10. Continuamos, portanto, envidando esforços para a redução dos problemas relacionados ao tema^[2] e informamos que continua em curso também a articulação junto ao Banco Central do Brasil e ao Instituto Nacional do Seguro Social para monitoramento e avaliação de medidas já implementadas, além de solicitações de aprimoramentos regulatórios.

11. Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos e renovamos nossos votos de estima e protesto.

Atenciosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

[1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>

[2] <https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2021/05/21/senacon->



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO**, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em 04/10/2021, às 12:03, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15976699** e o código CRC **1C47B536**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO

- Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº
08012.000968/2021-41

SEI nº 15976699

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 522, - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9669 / 3170 - <https://www.justica.gov.br>
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



15976748



08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 1821/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Destino: **SEAPRO e GAB SENACON**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Normas, Regulamentos e Diretrizes**

Interessado(a): **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - PROCURADORIA DA REPÚBLICA - SÃO PAULO**

Solicito a expedição do OFÍCIO Nº 332/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ (15976699) ao interessado, com aviso de Recebimento (AR), além do regular protocolo por meio digital conforme solicitado no Ofício nº 3682/2021.

Oportunamente, remeto os autos ao Gabinete da Senaçon para conhecimento do feito

Atenciosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do**

Consumidor, em 04/10/2021, às 12:04, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15976748** e o código CRC **70F1EC85**.

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15976748



15976699

08012.000968/2021-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 332/2021/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

À Sua Excelência, o(a) Senhor(a)
FERNANDA TEIXEIRA SOUZA DOMINGOS
Procuradora da República
Resposta deverá ser realizada por sistema eletrônico, disponível no MPF Serviços (<http://www.mpf.mp.br/mpfservicos>).

Procedimento Administrativo nº 08012.000968/2021-41

Assunto: Resposta aos Ofícios nº 3682/2021 (SEI 14458803) e nº 9851/2021 (15872499) - Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79:

Senhor(a) Procurador(a) da República,

1. Cumprimentando-o, cordialmente, acusamos o recebimento dos Ofícios nº 3682/2021 (SEI 14458803) e nº 9851/2021 (15872499), neste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em que a Procuradoria da República do Estado de São Paulo solicita informações sobre a possível prática abusiva pelas instituições financeiras no oferecimento e cobrança de créditos consignados aos segurados aposentados do INSS, indagando quais foram às medidas adotadas por essa secretaria visando a coibir as práticas comerciais abusivas, assim como eventuais sanções impostas.

2. Informa-se, inicialmente, que a Secretaria Nacional do Consumidor, vem atuando, substancialmente, a fim de coibir práticas abusivas na contratação de empréstimos consignados. As irregularidades na oferta e contratação de créditos consignados são fonte de grande preocupação para a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que tem reforçado sua atuação para fazer frente ao expressivo aumento de reclamações, notadamente no último ano.

3. Diante do atual cenário do aumento de reclamações sobre crédito consignado durante a pandemia do coronavírus, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, encaminhou notificações ao mercado acerca do aumento de reclamações de crédito consignado, por intermédio da Nota Técnica nº:12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), firmando compromisso com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com Associação Brasileira de Bancos (ABBC) para aplicarem com maior rigor as punições aos bancos infratores^[1].

4. De acordo com a mencionada Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676), foram notificadas as quinze instituições financeiras mais reclamadas, duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários, para responderem a questionamentos acerca do tema, em especial sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado. Além de mais rigor nas punições, também foram sugeridos, maiores avanços no uso de tecnologias, como, por exemplo, reconhecimento facial, para assegurar o consentimento dos consumidores e evitar fraudes. As associações também se comprometeram em ampliar a divulgação de informações em suas plataformas sobre os correspondentes bancários e seus respectivos indicadores de qualidade relativos aos atendimentos dos consumidores.

5. Segundo a referida Nota Técnica, os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, foram os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/ contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

6. Recentemente foram aplicadas as seguintes multas a instituições financeiras por condutas lesivas ao consumidor relacionadas a crédito consignado:

08012.001476/2019-59 - Banco Cetelem S.A. - Multa aplicada: R\$4.000.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 28/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14524764**)

08012.001470/2019-81 - Banco Itaú Consignado S.A. - Multa aplicada: R\$9.600.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 40/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 14920439**)

08012.001462/2019-35 - Banco Pan S.A. - Multa aplicada: R\$ 8.800.000,00 SEI/MJ - (**NOTA TÉCNICA Nº 35/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ SEI 15340415**)

08012.001478/2019-48 - Banco BMG S.A. - Multa aplicada: R\$ 5.100.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 48/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15049773)**)

08012.001486/2019-94 - Banco Safra S.A. - Multa aplicada: R\$2.400.000,00 (**NOTA TÉCNICA Nº 56/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15209975)**)

7. Em todos os casos, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) entendeu que ficou comprovada a prática de infração aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as Instituições Financeiras, pelo menos culposamente, permitiram que terceiro por ela contratada, abusivamente, assediasse consumidores idosos para fins de oferta e contratação de empréstimos consignados, utilizando-se, indevidamente, de dados pessoais, sem ter qualquer conhecimento sobre a sua procedência, atuando em violação às normas de proteção ao consumidor, na medida que os consumidores não eram informados da abertura de banco de dados e de cadastro, o que acabou consubstanciando em evidente exploração da hipervulnerabilidade de idosos aposentados e pensionistas do INSS.

8. Ademais, há ainda em trâmite no Departamento de Defesa do Consumidor (DPDC), outras averiguações preliminares, instauradas em desfavor de diversas Instituições Financeiras, a fim de apurar a prática de inserção de descontos em folha de consumidores pensionistas/aposentados e créditos de valores decorrentes de empréstimos, sem que houvesse prévia manifestação de vontade para tanto.

9. Destaca-se, ainda, além de medidas sancionatórias, a atuação da Secretaria por meio de outros instrumentos de política pública, a saber:

- a) Educação financeira, por meio de eventos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC);
- b) Monitoramento de mercado, com análises sobre cartão de crédito consignado e sobre o papel dos correspondentes bancários;

- c) Advocacia normativa de interesse do consumidor, que já contribuiu para a aprovação da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021 (dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento) e que segue buscando novos aprimoramentos normativos;
- d) Coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), composto por órgãos e entidades públicas (PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública) e privadas (entidades civis de defesa do consumidor) de diferentes unidades da federação;
- e) Articulação com os atores envolvidos com a temática (ministérios, agências reguladoras, representantes de consumidores e fornecedores);
- f) Instituição de Grupos de Trabalho em parceria com outros órgãos institucionais, a fim de discutir medidas para coibir tais práticas fraudulentas.

10. Continuamos, portanto, envidando esforços para a redução dos problemas relacionados ao tema [2] e informamos que continua em curso também a articulação junto ao Banco Central do Brasil e ao Instituto Nacional do Seguro Social para monitoramento e avaliação de medidas já implementadas, além de solicitações de aprimoramentos regulatórios.

11. Sem mais para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos e renovamos nossos votos de estima e protesto.

Atenciosamente,

LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

[1] <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/secretaria-nacional-do-consumidor-firma-compromisso-com-bancos-para-evitar-fraudes-no-credito-consignado>

[2] <https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2021/05/21/serancon-defende-mudanca-no-credito-consignado-para-evitar-fraudes.ghtml>



Documento assinado eletronicamente por **LILIAN CLAESSEN DE MIRANDA BRANDÃO, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 04/10/2021, às 12:03, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **15976699** e o código CRC **1C47B536**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO

- Nota Técnica nº: 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 15432676).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.000968/2021-41

SEI nº 15976699

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 522, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9669 / 3170 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

Petição Eletrônica PR-SP-00117820/2021

Procedimento Nº

1.34.001.004339/2018-79 - Inquérito Civil

Data de envio

04/10/2021 15:01

Localização

SPA/PRSP - SEÇÃO DE EXPEDIENTE E PROCESSAMENTO ADMINISTRATIVO DA PR/SP

Resumo

Ofício nº 332/2021/CSA/CGCTSA/DPDC/SENACON, Resposta aos Ofícios nº 3682/2021 (SEI 14458803) e nº 9851/2021 (15872499) - Ref. Autos 1.34.001.004339/2018-79

Situação

Em Trâmite

Arquivos neste peticionamento

Nome do Arquivo	Tamanho	Ver Documento
Ofício nº 332.2021-GAB-DPDC-SENACON-MJ.pdf	153.6 KB	
Nota Técnica n. 12.2021-CGEMM-DPDC-SENACON-MJ.pdf	528.6 KB	

[Voltar](#)

