



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
GABINETE DO SECRETÁRIO**

OFÍCIO N° 5996/2005/SDE/GAB

Brasília, 20 de dezembro de 2005

À Sua Excelência o Senhor

Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY FILHO

Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor

Câmara dos Deputados, Anexo II, sala 152-C – Pavimento Superior

70160-000 Brasília-DF

Senhor Presidente,

De ordem, em atenção ao OF-TP n° 530, de 23/12/2003, reiterado pelo Ofício n° 231/2005/Pres, de 07/07/2005, encaminho a V. Exa. cópia da Nota Técnica n° 744/DPDC/2005, exarada pelo Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Dr. Ricardo Morishita Wada, acerca da Proposta de Fiscalização e Controle n° 10/2003.

A Secretaria de Direito Econômico coloca-se à disposição dessa Comissão para prestar quaisquer informações adicionais que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,


MARCELO TAKEYAMA
Chefe de Gabinete



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Nota n.º 744DPDC/2005
Data: 10 de novembro de 2005
Representante: Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias da Câmara dos Deputados.
Assunto: Proposta de Fiscalização e Controle (PFC) nº 10 da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias da Câmara dos Deputados referente as denúncias em relação aos procedimentos adotados pelas empresas de cartões de crédito.

Sr. Diretor,

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias da Câmara dos Deputados, solicitou, por meio do Ofício – TP nº 530, que a Secretaria de Direito Econômico, por meio deste departamento, informasse àquela comissão, as seguintes questões relativas à atuação deste órgão relativamente às denúncias de práticas consideradas abusivas ou irregularidades cometidas por empresas administradoras de cartões de crédito:

- i) indicação das atividades exercidas relativamente ao objeto da PFC 10/2003;
- ii) o arcabouço normativo que seguem para desempenho dessas atividades;
- iii) diagnóstico dos problemas enfrentados pelo setor do ponto de vista dos órgãos públicos, das empresas administradoras, das empresas controladoras ou associadas e usuários / clientes / consumidores;
- iv) avaliação de impacto tributário, econômico e financeiro das atividades de natureza financeira das administradoras.

Referida PCF foi apresentada pelo Deputado Luiz Bittencourt, que a justificou nos seguintes argumentos: *“as administradoras de cartão de crédito nesses últimos anos têm sido alvo de denúncias pelos abusos cometidos contra consumidores, seja por cobrança indevida de taxas, multas, envio de cartão sem solicitação e outros. As atividades das empresas administradoras de cartão de crédito, não são fiscalizadas e nem controladas pelo Banco Central, atuam de forma independente, arbitrária, com uma política de mão única com seus usuários / clientes, ou seja, aos seus clientes só deveres, taxas e multas a pagar. Face ao exposto, solicito a esta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, se digne acatar esta Proposta de Fiscalização e Controle, com a finalidade de ser apurado os atos irregulares dessas empresas”*.

Consta no Ofício – TP nº 530, que aludida proposta foi aprovada com emenda determinando que a comissão parlamentar *“fiscalizasse os atos de fiscalização”* (sic) das administradoras de cartões de crédito pelo poder executivo.

É o relatório. *N*



1) Em relação ao primeiro questionamento da comissão, "*indicação das atividades exercidas em relação ao objeto da PFC 10/2003*".

Quando chega a este departamento alguma denúncia ou o conhecimento de uma situação que configure irregularidade que afete a relação de consumo, são instaurados procedimentos administrativos ou averiguações preliminares, desde que a abrangência da questão seja nacional.

Em relação aos processos que tratam de questão local e/ou individual, registre-se, por oportuno, que o Decreto-lei 200/67 consagra um Capítulo específico sobre a descentralização das atividades da Administração Federal, impondo-a como um dever de conduta.

Com efeito, dispõe o art. 10 do referido Decreto-lei:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. (..)

§ 2º Em cada órgão da Administração Federal, os serviços que compõem a estrutura central de direção devem permanecer liberados das rotinas de execução e das tarefas de mera formalização de atos administrativos, para que possam concentrar-se nas atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle.

§ 3º A Administração casuística, assim entendida a decisão de casos individuais, compete, em princípio, ao nível de execução, especialmente aos serviços de natureza local, que estão em contato com os fatos e com o público.

Em relação às atribuições legais específicas do DPDC, a competência para o exercício do Poder de Polícia entre a União, os Estados, os Municípios, e o Distrito Federal segue a distribuição constitucional das competências administrativas, com base no princípio da predominância do interesse, conforme a melhor doutrina.

Adotando-se apertada síntese argumentativa, certo que as competências administrativas de intervenção do Estado na fiscalização do cumprimento à lei são bem definidas constitucionalmente. Todos os entes têm competência concorrente no exercício do poder de polícia, circunscrito preponderantemente ao âmbito geográfico de atuação, observada a competência legislativa própria. Isso, sem prejuízo de que os Estados atuem em questões reservadas ao Município e a União atue em questões reservadas ao Estado e/ou ao Município, o que ocorre subsidiária e excepcionalmente, com fundamento na competência comum prevista no art. 23, I da CR/88.

Ou seja, a tarefa de bem defender o consumidor pressupõe uma atuação coordenada, difusa e capilarizada de todos os seus agentes públicos e privados. Assim, em casos tais a atenção do órgão federal deve concentrar-se na articulação do concurso que se fizer necessário dos órgãos e entidades de defesa do consumidor competentes, privilegiando a atuação matricial na origem dos problemas, sem descuidar da ação repressiva, quando as circunstâncias e principalmente o SNDC assim demandar.

SEDE / M
24
2

Deve ser destacado que denúncias em face de empresas administradoras de cartão de crédito eram constantes no âmbito do DPDC, tendo culminado em dezembro de 1998, na assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta – TAC entre este departamento e a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS, figurando como compromissária.

Pelo termo, a compromissária assumiu obrigações positivas e negativas, dentre as quais:

- i) Não envio de cartões de crédito sem a prévia e expressa solicitação dos consumidores;
- ii) Apresentar e esclarecer aos contratantes de seus serviços o texto contratual, de forma clara, precisa e ostensiva;
- iii) Praticar a multa moratória limitada ao percentual de 2%, conforme disposição do artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor;
- iv) Rever cláusula relativa aos honorários advocatícios em fase amigável e conferir reciprocidade ao consumidor em relação ao ressarcimento dos custos da cobrança dos valores a que esta faça jus, conforme disposição do artigo 51 do CDC;
- v) Outras, referentes a cláusulas contratuais.

Ressalte-se que a vontade manifestada no Termo de Ajustamento de Conduta, pela ABECS, era de firmar compromisso entre as suas associadas e o DPDC, no tocante às obrigações listadas, não tendo agido a associação em nome próprio, portanto, sua finalidade foi simplesmente representar os interesses das associadas, conforme dispõe seu Estatuto.

Com a superveniente comprovação do descumprimento de obrigação assumida em Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), em razão do envio aos consumidores de cartões de crédito não solicitados (art. 39, III, do CDC), pelas empresas Bradesco, Credicard S.A. Administradora de Cartões, Banco ABN Amro Real S.A., Fininvest Administradora de Cartões de Crédito S/C Ltda, ABN Amro Administradora de Cartões de Crédito Ltda e Banco do Brasil S.A., este departamento aplicou multa no valor de 500.000 UFIR'S, equivalente a R\$ 532.050,00 (quinhentos e trinta e dois mil reais e cinquenta centavos), para cada uma das referidas empresas.

2) Quanto ao segundo questionamento da comissão parlamentar, *“o arcabouço normativo que seguem para desempenho dessas atividades”*, cumpre frisar que não obstante a carência de normas que regulem essa atividade, as ações não só deste departamento, mas também das autoridades estaduais e municipais competentes de forma concorrente para lidar com a questão, se fundamentam nos princípios e dispositivos da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor; no Decreto 2.181/97, que regulamenta esta lei. No que toca especificamente ao órgão federal, aplica-se também a legislação federal referente aos procedimentos e processos administrativos – Leis 9.873/99 e 9.784/99 e, em portarias deste Ministério.

3) O terceiro questionamento, *“diagnóstico dos problemas enfrentados pelo setor do ponto de vista dos órgãos públicos, das empresas administradoras, das empresas controladoras ou associadas e dos usuários/clientes/consumidores”*, deve ser respondido com base nas denúncias ou solicitações que chegam a este departamento. *✓*

Pode-se afirmar que aproximadamente 85% dos procedimentos administrativos que tramitam hoje pelo DPDC, tendo por objeto denúncia de irregularidades de cartões de crédito, referem-se ao envio de cartões sem solicitação do consumidor, o que configura prática abusiva descrita no artigo 39, III do CDC.

No tocante aos órgãos estaduais de defesa do consumidor já participantes do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (Procons Estaduais do Acre, Bahia, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Minas Gérias, Pará, Paraíba, São Paulo e Tocantins) existem 512 registros sobre denúncias/consultas/reclamações sobre envio não solicitado de cartões de crédito durante o ano de 2005.

Outras denúncias relativas a práticas e cláusulas contratuais abusivas são verificadas, tais como:

- não entrega de cópia do instrumento contratual ao consumidor;
- envio de cartões múltiplos (prática em desconformidade com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, quando a função crédito é encaminhada sem necessidade de desbloqueio expresso por parte do consumidor);
- cobrança de juros abusivos nas compras a prazo e na correção de débitos em atraso;
- alteração unilateral do limite previamente contratado.

No tocante ao tema de cartões de crédito não existe regulamentação específica, mas esse fato não implica, necessariamente, em um óbice para a defesa do consumidor, pois em se tratando de relação de consumo, as situações podem ser resolvidas com a aplicação do CDC.

4) Quanto ao quarto questionamento, *"avaliação de impacto tributário, econômico e financeiro das atividades de natureza financeira das administradoras de cartão de crédito"*, entende-se que este departamento não detém informações que possam contribuir para a análise do setor quanto a estes aspectos fixados pela comissão parlamentar.

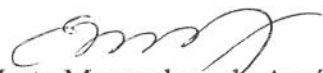
À consideração superior.



Leonardo da Costa Serran
Chefe de Divisão CGSC/DPDC



Carina Roberta Minc
Coordenadora CGAJ/DPDC



Edila Marta Moquedace de Araújo
Coordenadora Geral CGSC/DPDC



Cláudio Peret Dias
Coordenador Geral CGAJ/DPDC

De acordo. Informe-se ao Senhor Chefe de Gabinete da SDE.

Em de outubro de 2004

Ricardo Morishita Wada
Diretor do DPDC