



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR		
EVENTO: Audiência Pública	Nº: 0741/11	DATA: 08/06/2011
INÍCIO: 14h36min	TÉRMINO: 17h04min	DURAÇÃO: 02h28min
TEMPO DE GRAVAÇÃO: 02h28min	PÁGINAS: 54	QUARTOS: 30

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO
SÉRGIO ODILON DOS ANJOS – Chefe do Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil. RICARDO LIAO – Chefe do Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros e de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil. VALQUÍRIA OLIVEIRA QUIXADÁ NUNES – Procuradora Regional da República da 1ª Região. JULIANA PEREIRA DA SILVA – Diretora do DPDC — Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. ROQUE PELIZZARO – Presidente do CNDL.

SUMÁRIO: Debate sobre a Proposta de Fiscalização e Controle nº 10, de 2003, *“que propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias fiscalize denúncias em relação aos procedimentos administrativos das empresas operadoras de cartão de crédito”*.

OBSERVAÇÕES
Há oradores não identificados em breves intervenções.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Boa tarde a todas e a todos.

Vamos dar início aos nossos trabalhos. Esta reunião de audiência pública foi convocada atendendo ao Requerimento nº 33, de 2011, do Sr. Deputado Walter lhoshi, para debater a Proposta de Fiscalização e Controle nº 10, de 2003, *“que propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias fiscalize denúncias em relação aos procedimentos administrativos das empresas operadoras de cartão de crédito”*.

Convido para compor a Mesa o Sr. Sérgio Odilon dos Anjos, Chefe do Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil; o Sr. Ricardo Liao, Chefe do Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros e de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil; e a Sra. Valquíria Oliveira Quixadá Nunes, Procuradora Regional da República da 1ª Região. Está para chegar a Dra. Juliana Pereira, Diretora do DPDC — Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Para facilitar a transcrição deste debate, solicito aos senhores oradores que desejarem fazer uso da palavra que declinem previamente seus nomes no microfone.

Comunico que cada convidado disporá de 15 minutos para fazer a sua exposição, prorrogáveis a juízo desta Presidência, não podendo ser aparteado.

Passo a palavra ao primeiro convidado, o Sr. Sérgio Odilon dos Anjos, Chefe do Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil, que disporá de até 15 minutos.

O SR. SÉRGIO ODILON DOS ANJOS - Atendendo a solicitação, sou Chefe do Departamento de Normas do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil.

Agradeço a esta Comissão de Defesa do Consumidor o convite formulado ao Banco Central do Brasil para debater a proposta de Fiscalização e Controle nº 10, de 2003, *“que propõe que a Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias fiscalize denúncias em relação aos procedimentos administrativos das empresas operadoras de Cartão de Crédito”*.

Preliminarmente, eu gostaria de lembrar que o Conselho Monetário Nacional, criado pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, como órgão regulador do



Sistema Financeiro Nacional, tem entre suas competências formular as políticas monetárias, creditícias e cambial, buscando o desenvolvimento econômico e social do País.

O Banco Central, também instituído pelo mesmo diploma legal, tem por missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente.

Neste contexto, várias medidas adotadas ao longo dos últimos anos pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central envolvem diversos aspectos das operações cursadas no mercado financeiro, inclusive alguns que afetam diretamente os consumidores dos serviços bancários, em particular os de cartões de crédito.

A regulamentação do sistema financeiro está inserida nos princípios constitucionais da livre iniciativa, da liberdade de concorrência e da defesa do consumidor. Essas medidas visam ao aumento da transparência das operações e à redução da simetria de informações, com vistas a propiciar condições para o pleno exercício do direito de escolha da instituição com a qual o cliente deseja manter relação contratual e, dessa forma, aumentar a concorrência no mercado financeiro.

Esse enfoque tem significativo respaldo na literatura econômica, a qual indica que a forma mais eficiente de defender os consumidores é por meio da criação de condições para o aumento da concorrência, sem imposição de controles estritos, os quais tendem a gerar restrições da oferta de produtos e serviços.

Outro foco da regulação é no sentido da correção de falhas de mercado, buscando evitar interferências que inibam a oferta de bens e serviços.

Podemos mencionar nessa linha alguns temas que foram objeto de regulamentação editada pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central, sobretudo a partir de 2003, quando da abertura desta PFC, que atende aos mencionados propósitos, tais como portabilidade, que permite a mobilidade dos clientes entre as instituições financeiras, atribuindo maior poder ao consumidor.

As portabilidades são as seguintes: de informações cadastrais, que torna obrigatório o fornecimento a terceiros, pelas próprias instituições financeiras, quando formalmente autorizados por seus clientes; as informações cadastrais a ele referentes, sem ônus ou custo para o cliente; a portabilidade do crédito, que permite a transferência do saldo devedor de um contrato de crédito ou de arrendamento



mercantil de uma instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil para outra instituição da espécie, por vontade do devedor e sem ônus ou custo para o cliente; e a portabilidade do salário, que estabelece que salários, proventos, soldos e vencimentos, aposentadorias, pensões e similares, depositados na instituição financeira escolhida pelo empregador, podem ser direcionados para outra instituição financeira escolhida pelo empregado, ou seja, pelo cliente, sem ônus ou custo para esse cliente; ouvidoria: canal de comunicação de última instância para registro de reclamações dos clientes, obrigatório para todas as instituições do sistema financeiro. Outra medida é o Custo Efetivo Total — CET, que expressa todos os custos de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, permitindo a comparação entre as condições ofertadas no mercado. É de fornecimento obrigatório a pessoas naturais previamente à contratação de operações; tarifas bancárias, instituída nova regulamentação com elevada redução do número de tarifas cobradas pelas instituições, padronização da denominação dos serviços tarifados e respectivas siglas, além da descrição detalhada do serviço objeto de tarificação. Outra medida: tarifas bancárias de cartão de crédito.

Tendo em vista o sucesso do modelo da regulamentação anterior de tarifas bancárias, foram recentemente também padronizados os serviços relativos a cartão de crédito, com a redução do número de tarifas de mais de 80 para 5 tarifas. E, da mesma forma, padronizadas denominações de serviços e respectivas siglas, com a descrição detalhada do fato gerador da cobrança. Outra medida é a de correspondentes bancários. Essa norma recente explicita as responsabilidades das instituições do sistema financeiro que contratam correspondentes para atendimento a clientes. A medida mais importante é a exigência de treinamento e certificação dos empregados dos correspondentes envolvidos na coleta de propostas de operações de crédito. Tratou-se de aprimorar a sistemática responsável pela disseminação da oferta de serviços financeiros, o que têm proporcionado uma efetiva inclusão financeira de parcelas importantes da sociedade, inclusive como forma de acesso a programas sociais do Governo.

Com relação especificamente ao tema cartão de crédito, objeto desta audiência pública, esclarecemos que a atividade emissões de cartões é atualmente exercida por instituições financeiras. Cerca de 95% dos cartões de crédito do País



são emitidos por essas instituições. Assim, a regulamentação no Conselho Monetário Nacional alcança quase a totalidade das operações envolvendo cartões de crédito.

O Banco Central, tem atuado com vistas a melhorar a eficiência do mercado de cartões de crédito não só sob o aspecto do relacionamento entre emissores e usuários do cartão, mas também no relacionamento entre o comércio e os credenciadores.

Nesse sentido, foi realizado diagnóstico da indústria de cartões, em parceria com a Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Justiça e a Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda. Em decorrência desse trabalho e da atuação de diversos órgãos estatais, a indústria de cartão extinguiu a exigência de exclusividade de representação de uma única bandeira por uma única empresa credenciadora de lojistas, gerando redução de custos e aumento da concorrência, o que já se refletiu em benefícios para o comércio e o consumidor. Além disso, foi implementado também o compartilhamento de redes de comunicação e de equipamentos de captura de transações, contribuindo para uma maior eficiência e redução de custos.

Em continuidade às ações voltadas para maior transparência e redução de assimetria de informações, a citada norma de cartão — aqui fala das tarifas —, editada em novembro de 2010, atualizou e consolidou as normas sobre a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, explicitando as situações em que os serviços vinculados a cartões de crédito, emitidos por instituições financeiras, podem ser objeto de cobrança de tarifas.

É importante destacar que também neste caso o Ministério Público Federal, por meio da Procuradoria Federal — 3ª Câmara, e o DPDC — Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, participaram das discussões, contribuindo enormemente com os subsídios que redundaram na edição da referida resolução. Inclusive, recentemente, no dia 23 de maio deste ano, foi realizado seminário no Banco Central, contando com a participação desses órgãos, no qual foi dado conhecimento à sociedade das medidas recentemente adotadas com relação ao tema cartão de crédito. Inclusive foi editada uma cartilha sobre o



tema, a qual se encontra disponível no *site* do Banco Central, na Internet, e editado no boletim conjunto com o DPDC, que trata também do tema, igualmente disponível no *site* dessa autarquia do Banco Central, na Internet.

Essa resolução estabeleceu: 1) os contratos de prestação de serviço devem definir regras de uso de cartão de crédito, inclusive os casos em que a sua utilização implique a contratação de operações de crédito, bem como as respectivas sistemáticas de incidências de encargos; 2) as instituições financeiras estão obrigadas a explicitar nos demonstrativos e/ou faturas mensais de cartão, no mínimo, as seguintes informações: limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação; gastos realizados com cartão, por evento, inclusive quando parcelados; identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores; valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada, de acordo com os tipos de operações realizadas; valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte, no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura; e, finalmente, Custo Efetivo Total — CET, também para o próximo período, aplicáveis a essas operações de crédito.

Essa resolução também reduziu, como mencionado, o número de tarifas de cartão de crédito de oitenta para cinco, quais sejam: anuidade; fornecimento de segunda via de cartão com função crédito; utilização de canais de atendimento para retirada em espécie; pagamento de contas utilizando a função crédito; e avaliação emergencial de crédito.

Ademais, visando facilitar a comparação de preços *vis-à-vis* os serviços usufruídos, foi instituído o cartão de crédito básico, destinado essencialmente à aquisição de bens e serviços, cujo valor de anuidade deve ser o menor dentre os cartões de crédito oferecidos pela instituição.

Por fim, vale destacar também que, no âmbito dos esforços para redução do endividamento da população, foi editada norma estabelecendo que a partir de 1º de junho de 2011 o pagamento da fatura do cartão de crédito deve ser no mínimo de 15% do saldo da fatura, e esse percentual passará a ser de 20% a partir de dezembro de 2011.



Vale ressaltar mais uma vez que o foco da atuação do Banco Central tem sido o de fomentar a transparência e a concorrência e de preservar o equilíbrio e a estabilidade do sistema financeiro em atenção às necessidades da sociedade.

Nesse sentido, entendemos que oportunidades como essa são únicas para a troca de informações e reflexão sobre temas de alta relevância envolvendo o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.

Dessa forma, destacamos a excelente parceria que essa autarquia, o Banco Central, tem mantido com os diversos setores da sociedade, na busca de subsídios para que possa atuar e atender às necessidades do País e do cidadão, podendo ser citado o Grupo de Trabalho instituído em 2007 pela Comissão de Defesa do Consumidor desta Câmara dos Deputados, com o objetivo de estudar a regulação das tarifas bancárias, que também contou com a contribuição do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, e do Ministério Público Federal, que redundou na edição da norma já mencionada.

Atualmente, vale citar as reuniões trimestrais do Banco Central com a 3ª Câmara de Coordenação e Controle do Ministério Público Federal, aqui em Brasília, para discussão de assuntos atinentes ao relacionamento da instituição financeira e clientes e os trabalhos desenvolvidos em conjunto com o DPDC no âmbito do convênio Banco Central DPDC, os quais reputamos têm sido de inestimável valia para o conhecimento e enfrentamento dos problemas ainda existentes.

São essas as considerações iniciais que trazemos. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Sr. Sérgio Odilon.

Passo a palavra agora ao Sr. Ricardo Liao, que é o Chefe do Departamento de Prevenção a Ilícitos Financeiros de Atendimento de Demandas de Informações do Sistema Financeiro do Banco Central do Brasil. Tem V.Sa. até 15 minutos.

O SR. RICARDO LIAO - Boa tarde a todos.

Obrigado, Deputado Roberto Santiago, ilustres Parlamentares, Senhoras e Senhores presentes. Trago aqui apenas uma complementação ao que o colega Sérgio Odilon já apresentou em termos de arcabouço de regulação oriunda do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central a respeito do produto cartão de



crédito. Da mesma forma, a partir de toda essa regulamentação, que observamos praticamente desde 2005, 2006, a área de supervisão, também, como decorrência direta dessa regulamentação, passa a atuar de forma bastante incisiva no tipo de produto oferecido pelas instituições financeiras.

Como destacado aqui, em torno de 95% dos cartões emitidos hoje, utilizados pela população como um todo, são oferecidos pelas instituições financeiras. E, a partir daí, como a nossa definida competência legal se submete à atenção das instituições financeiras, aos normativos e ao acompanhamento e à supervisão do Banco Central, entendemos que boa parte — senão a totalidade — desse produto cartão de crédito já vem sendo objeto de um acompanhamento regular por parte da fiscalização. E ela se dá de duas formas: de forma indireta, a partir de uma série de informações que recebemos dos órgãos de defesa do consumidor, do próprio Ministério Público Federal, de promotorias e a partir de um sistema que o próprio Banco Central institucionalizou a partir de 2005, que é o Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações. Nós temos a possibilidade de capturar também, a partir de iniciativas de clientes portadores de cartão de crédito e clientes de uma forma geral, situações em que se presume alguma hipótese de irregularidade observada na oferta, na negociação, na contratação ou nos produtos e serviços prestados a partir da contratação de cartão de créditos.

Esses trabalhos são feitos não só com o propósito de buscar uma imediatividade na solução de eventuais problemas que possam ter sido causados ou se pretende tenha sido causados na relação com o sistema financeiro e o cliente bancário e são direcionados não só para a qualidade do produto oferecido, mas também em regras de crédito, como destacado aqui pelo Sérgio no sentido de que é um instrumento de crédito e, como tal, objeto de observação sistemática e regular por parte do Banco Central, e na parte de prevenção à lavagem de dinheiro, na medida em que é um instrumento também utilizado por aqueles que de alguma forma buscam, dentro do sistema financeiro, estruturar operações utilizando o mecanismo do crédito e do cartão de crédito como forma de ocultar ou dissimular situações com indícios de lavagem de dinheiro.

Então, como eu disse anteriormente, complementando apenas essa observação do Sérgio, essa é uma ação que compõe os programas regulares de



supervisão do Banco Central, o item cartão de crédito, administrado pelas instituições financeiras.

Essas são as informações que, por enquanto, nós trazemos para colaborar com a Comissão de Defesa do Consumidor.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Sr. Ricardo.

Passo a palavra à Dra. Valquíria Oliveira Quixadá Nunes, procuradora da Procuradoria Regional da República — 1ª Região. Tem V.Sa. até 15 minutos.

A SRA. VALQUÍRIA OLIVEIRA QUIXADÁ NUNES - Boa tarde a todos.

É com muita honra que estamos aqui nesta Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, para tratar do tema dos cartões de crédito, que é muito importante para a população brasileira, principalmente com relação à inclusão de milhões de consumidores neste mercado e que realmente necessitava de uma regulação.

Inicialmente, eu fiz aqui uma pequena cronologia dos trabalhos, porque esta Comissão vem trabalhando neste assunto desde 2009, quando houve uma mesa-redonda sobre o tema; em junho de 2010, foi realizada uma audiência pública para tratar basicamente de preço diferenciado, pelo que me recordo. Em junho de 2010, foi realizado um seminário internacional sobre cartões de pagamento no Banco Central. Foi importante porque lá mostramos a necessidade da regulação dos direitos do consumidor, porque se tratava basicamente de concentração — na época, o Conselho Administrativo de Defesa Econômica — CADE estudava essa questão da concentração em basicamente três bandeiras de cartões. Também houve audiência pública na Comissão de Finanças e Tributação da Câmara dos Deputados, para tratar da operação com lojistas, em que enfatizamos essa questão.

Então, é muito bom estarmos aqui neste momento, em que há esse marco regulatório editado pelo Conselho Monetário Nacional, a fim de consolidarmos e tentarmos avançar no que for possível.

Já em 2009 havia uma confusão se se utilizava o termo “administradoras de cartões” para todos que operavam nesse mercado. Mas, na verdade, basicamente, nós temos três atores principais, além do consumidor, é claro.



Nós temos um emissor, que é uma entidade responsável pela relação do portador do cartão de pagamento para habilitação, identificação, autorização, a liberação de limite, ou saldo em conta corrente, fixação de encargos financeiros, cobrança de fatura e definição de programas de benefícios. Essa definição foi tirada do relatório da Secretaria de Direito Econômico — SDE, Banco Central e Secretaria de Acompanhamento Econômico — SEAE, feito à época.

Nós temos o credenciador, que é uma entidade, podendo ser empresa controladora por banco, ou banco, normalmente — vamos ver que tem uma exceção —, responsável pela administração do contrato com o estabelecimento para atuação junto ao esquema de cartão de pagamento. E temos o proprietário do esquema, que é a empresa que detém a marca e define as regras e o funcionamento do negócio, comumente chamada de bandeira.

À época verificava-se que os emissores de cartão eram ligados às três bandeiras principais: Visa, Mastercard e American Express, que eram, na maioria das vezes, ligadas a uma instituição financeira ou a uma empresa, sob controle do próprio conglomerado financeiro.

Considerando isso e que a indústria de cartões de crédito insere-se no sistema financeiro nacional por representar a intermediação de recursos que movimentam a poupança popular e que dão empréstimo às pessoas, nada mais natural do que o Conselho Monetário Nacional regulá-la. E ter um sistema financeiro nacional sólido é apenas uma das necessidades da sociedade brasileira, porque, no art. 170 da Constituição, está previsto o princípio basilar da defesa do consumidor para o sucesso do sistema financeiro e da livre concorrência do mercado como um todo.

Então, fizemos várias reuniões com o Conselho Monetário Nacional, órgão regulador, e o sensibilizamos para a necessidade dessa regulação. Nós enfatizamos, à época, que as entidades que atuam na indústria de cartões de crédito já são expressamente submetidas a obrigações impostas a instituições financeiras. São submetidas a regras de sigilo da Lei Complementar nº 105 e a aspectos referentes à lavagem de dinheiro, da Lei nº 9.603, de 1998.

Por sua vez, a Lei nº 4.595, enumera como objetivos da política do Conselho Monetário Nacional propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos



financeiros, com vistas a maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos.

Compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República, disciplinar o crédito em todas as suas modalidades e as operações creditícias em todas as suas formas, e uma delas é o cartão de crédito, especificamente. E compete ainda ao Conselho Monetário Nacional limitar qualquer forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros.

O Banco Central do Brasil tem a competência, como órgão executor da política monetária, de exercer o controle do crédito sob todas as suas formas, e também exercer permanente vigilância nos mercados financeiros de capitais sobre empresas que, direta ou indiretamente, interfiram nesses mercados em relação às modalidades ou processos operacionais que utilizem.

O que fazem usualmente essas entidades emissoras e credenciadoras de cartões de crédito, senão executar operações creditícias, ou financiar a compra parcelada de determinado bem, ou também cobrar encargos sobre as contas não quitadas integralmente quando do seu vencimento?

Assim, a intermediação caracteriza-se de forma clara, na medida em que, para a emissão do cartão de crédito ou débito, é analisada a capacidade econômico-financeira do portador, e o banco emissor obriga-se a satisfazer as despesas contraídas pelo titular do cartão nos estabelecimentos.

Assim, no final do ano passado, surgiu, então, a Resolução nº 3.919, editada pelo Conselho Monetário Nacional, para impor limites aos abusos que estavam acontecendo nessa modalidade de pagamento. E a necessidade de imposição de limites era premente, haja vista os abusos que foram debatidos nesta Comissão. Muitas vezes, a empresa tinha um CNPJ diverso do banco, apenas para fugir da regulamentação. E àquela época as tarifas bancárias, cujo trabalho nasceu aqui nesta Comissão também, em 2007, por constituição de grupos de trabalho, já vinham, então, controlando essa parte, dentro das instituições financeiras. E a ausência de regulação só estimulava a falta de transparência e as fraudes nesse setor.

Lembramos que a falta de competitividade eleva a taxa de juros e tarifas cobradas nos cartões de crédito, gerando um excessivo lucro às instituições



financeiras, em detrimento da socialização do crédito, principalmente para o consumidor de baixa renda, além de prejudicar o investimento na indústria e no comércio.

O difícil é conjugar o elemento da regulação com a liberdade que precisa o sistema para que a livre concorrência permita o lucro justo e a satisfação dos consumidores, ou seja, a eficiência em seu funcionamento de modo geral.

Para o Ministério Público Federal, as novas regras editadas pelo Conselho Monetário Nacional trouxeram um avanço para os consumidores no controle da regulação, principalmente da cobrança de tarifas por produtos e serviços na indústria de cartões de crédito. As mudanças advindas da Resolução nº 3.919 trouxeram maior transparência na cobrança de taxas, permitindo ao consumidor de cartões de crédito a possibilidade de uma efetiva comparação de valores, o que antes não era possível porque existiam milhares de tarifas cobradas sem ter um fundamento correto baseado em serviços cujos nomes ninguém entendia.

Trouxemos alguns exemplos de boas mudanças para o consumidor: a padronização das informações fornecidas a clientes, com nomes e siglas, nos diversos canais de comunicações existentes, e os respectivos fatos geradores. A vedação da cobrança por diversos produtos e serviços que não se caracterizavam como tarifas, a exemplo da taxa de utilização de limite de cartão de crédito. Ora, se o cartão de crédito é justamente para utilizar o crédito, como é que se pode cobrar uma taxa para utilização de crédito? É um absurdo. Quanto à taxa de abertura de crédito, a pessoa que não utilizava o crédito sofria a cobrança de uma taxa de inatividade. Os abusos eram imensos.

Outra questão importante é a determinação de obrigatoriedade da entrega do contrato ao consumidor adquirente do cartão de crédito. Os senhores recordam que, quando fazemos um cartão, normalmente pelo telefone, não há entrega do contrato. Isso é muito importante, e agora a resolução tornou obrigatório obriga isso.

Também um ponto muito importante é o estabelecimento de limites mínimos de percentuais para cobrança do valor mínimo de pagamento que permita o abatimento dos encargos e parte do valor principal da dívida. O que seria isso? Muitas vezes verificávamos que aquele valor mínimo que constava no extrato para pagamento nem sequer abrangia os encargos. Então, a pessoa pagava aquele valor



mínimo, não abatia a parte principal da dívida e acabava rolando essa dívida e caindo em um superendividamento.

Então, essa obrigatoriedade de um valor mínimo que abarque um principal é importante para evitar esse tipo de procedimento, o que vem aliado também a outro fator, que é o da educação financeira, que vamos trabalhar este ano juntamente com o DPDC, cujo representante encontra-se aqui presente.

Outra questão importante é a determinação do prazo mínimo para o qual não possa haver a majoração dos valores cobrados e a vedação do envio não solicitado de cartão de crédito. Era muito comum acontecer isso. Esperamos que não ocorra. Se ocorrer, vai haver a fiscalização do Banco Central bem presente — não é, Liao? Esperamos.

Dentre as principais mudanças que vieram com a resolução, houve também o aperfeiçoamento das normas ligadas à conta corrente. Destacamos a criação de uma conta corrente isenta de tarifas quando o contrato prevê a prestação de serviços ao cliente bancário por meios eletrônicos. Isso é muito importante para o pessoal de baixa renda e para estudantes que movimentam suas contas somente por meio eletrônico. Então, essa conta corrente vai ser isenta de tarifa. Isso é muito importante.

Por outro lado, achamos que o prazo para a entrada em vigor das normas é excessivo. Quer dizer, a norma foi editada no final do ano passado, entrou em vigor agora, em 1º de junho, e será aplicável somente aos contratos de junho de 2012. Então, 1 ano e 8 meses. O nosso receio é que, nesse ínterim, aproveitem para cobrar inúmeras tarifas visando compensar uma queda, dado o controle que agora vai ser estabelecido para essas instituições.

Outra questão que discutimos e achamos importante é que poderia ser avançada a norma não só para abranger as instituições financeiras, mas todas as entidades que atuam na indústria de cartão de crédito. No art. 1º da Resolução consta que ela será aplicada a instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central ou similares. Na verdade, deixamos um nicho de fora, que são aqueles cartões emitidos, por exemplo, por algumas lojas de departamento, que não estão ligadas diretamente a instituições financeiras mas fazem a intermediação do crédito.

Vimos que a lei fala que a política do Conselho Monetário Nacional deve



abarcando o controle do crédito sob todas as suas formas. Não sei se aqui seria o foro adequado para que haja um avanço na norma.

Entendemos também que não precisa de lei, porque as leis já estão aí, e o impacto desse montante de crédito no sistema nacional é significativo. Então, entendemos que está dentro da competência do Conselho Monetário Nacional regular também essa questão.

Outra questão importante, doravante, é a da supervisão dessa indústria de cartões de crédito. Entendemos que os avanços obtidos pelo consumidor com a norma somente serão efetivados se a fiscalização do Banco Central estiver presente e, como foi feito nas tarifas bancárias, com capítulos específicos sobre a fiscalização, com a separação, com rubricas específicas no COSIF, para que possamos acompanhar.

Nesse sentido, o convênio firmado com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, aqui representado por sua diretora, a Dra. Juliana, vai ser muito importante, para que se possam colher em bloco as reclamações dos PROCONs, para que o Banco Central também possa verificar as distorções e possa ser feito um trabalho conjunto para coibi-las, porque temos o lado da normatização e o da supervisão, que também é importante.

Nesse sentido, pensamos que o Banco Central deve mesmo exigir transparência dos agentes que atuam nessa parte dos cartões de crédito, deve exigir o fornecimento de informações precisas sobre o desempenho, com divulgação não só de dados contábeis, mas de adequação dos serviços ao Código do Consumidor, para propiciar maior liberdade do consumidor na escolha das operações que lhe sejam mais vantajosas.

Isso porque o consumidor, agora, com a padronização, vai poder comparar as tarifas, o que vai fomentar a concorrência. Mas isso deve ser exigido pela autoridade supervisora, para que o processo seja eficiente.

Também entendemos que a fiscalização do Banco Central pode exigir a devolução de cobranças de taxas indevidas. Se o banco credita alguma coisa a mais na nossa conta, prontamente está lá para retirar. Agora, se ele debita uma taxa indevidamente na conta do cliente, o Banco Central tem que exigir que ele devolva, senão o sistema fica desequilibrado.



Entendemos que a regulação e a supervisão equitativa no Sistema Financeiro Nacional, com vistas à maior proteção do consumidor, com essa norma do Conselho Monetário e a participação do Banco Central vão fomentar o efetivo cumprimento da missão prevista no art. 192 da Constituição, que é a função social do Sistema Financeiro Nacional, além da promoção do desenvolvimento equilibrado do País, servindo aos interesses da sociedade.

Agora, vou fazer um breve resumo sobre os trabalhos do nosso grupo do Sistema Financeiro Nacional lá no Ministério Público Federal.

Somos um grupo de trabalho especializado, que foi criado dentro da 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal.

As nossas câmaras são divididas por matérias e fazem a coordenação da nossa atuação extrajudicial, ou seja, onde devemos atuar para maior regulação ou melhor funcionamento. Atuamos principalmente junto às agências reguladoras. O Banco Central, na área do sistema financeiro, seria a grande agência. E é muito especializado, seu corpo técnico é muito qualificado nessa área.

O nosso grupo foi criado em 2007, junto com aquele trabalho das tarifas bancárias iniciado aqui.

Nós atuamos com várias entidades: Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Caixa Econômica Federal, Secretaria de Previdência Social, SUSEP; órgãos ligados ao consumidor, como o DPDC, os PROCONs, o IDEC e a BRASILCON.

Atuamos também com os Ministérios Públicos Estaduais e também com colegas promotores naturais das causas. Muitas vezes o colega se depara com um caso individual e encaminha ao nosso grupo. Abre mão da sua independência nacional para ver se resolvemos a questão sem precisar entrar com ação judicial. O administrador, quando se depara com um ato ilegal, pode rever o seu ato, sem precisar de uma ação judicial, que é uma coisa que demanda muito tempo e é ruim tanto para o consumidor, quanto para a outra parte, porque muitas vezes há um desgaste.

Conversamos também com entidades da sociedade civil, como a FEBRABAN e a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços —



ABECS. Também já participamos de audiências públicas na Câmara dos Deputados, nesta digna Comissão e na Comissão de Finanças e Tributação.

Tivemos sucesso em alguns trabalhos, já obtivemos alguns ganhos. É claro que todos esses atores participaram — o trabalho da Câmara é muito importante. A questão da padronização das tarifas bancárias, a normatização na indústria dos cartões de crédito, a extinção da tarifa de renovação de cadastro junto à resolução que tratou das tarifas. Isso porque conversamos e o Conselho Monetário edita a norma. Se verificarmos que há alguma distorção na norma, nós atuamos também para que isso seja modificado, sem precisar entrar com processo judicial. E as regras do correspondente bancário.

Então, próximos passos do nosso trabalho. Vamos acompanhar esse trabalho de fiscalização das tarifas. Há alguns avanços que entendemos possam aparecer. E faremos isso em parceria com o DPDC.

Agradecemos o convite e estamos aqui para esclarecimento de quaisquer dúvidas.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Dra. Valquíria.

Passo a palavra à Dra. Juliana Pereira da Silva, Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça. Tem V.Sa. até 15 minutos.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Primeiramente, eu gostaria de cumprimentar o nosso querido Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Deputado Roberto Santiago. Quero cumprimentá-lo pela iniciativa de mais uma vez trazer um tema muito sensível aos consumidores brasileiros.

Também quero cumprimentar o meu querido Ricardo Liao e o Sérgio Odilon, do Banco Central, pessoas com quem tenho respeito muito grande em trabalhar. E da mesma forma, minha querida amiga e também grande batalhadora dos consumidores na área financeira, a Valquíria Quixadá, que dispensa apresentações, todo mundo sabe do trabalho que Valquíria fez e faz na 3ª Câmara em relação a esse tema.



Prezados Deputados, Deputado autor do requerimento, Walter Ihoshi, o cartão de crédito, de uma maneira muito séria, vem ocupando a agenda da defesa do consumidor no Brasil.

Então, eu peguei alguns dados do nosso sistema, que é o SINDEC, que reúne os PROCONs de quase todas as Unidades da Federação. Temos alguns dados de 2010 que nos preocupam bastante. Quando olhamos para os dados de atendimento, porque o PROCON trabalha com registros de atendimento, e o que não se resolve numa iniciativa preliminar transforma-se numa reclamação fundamentada, quando olhamos para o que levou o consumidor a procurar o PROCON no ano de 2010, verificamos que o que mais o levou foi o cartão de crédito. Então, o cartão conseguiu bater a telefonia quando olhamos isoladamente e quando analisamos tudo o que chegou nos PROCONs integrados ao SINDEC — eu preciso fazer esse corte. Então, o primeiro colocado é o cartão de crédito; depois, telefonia fixa, telefonia móvel, bancos e aparelhos celulares. São os *top five* da defesa do consumidor e que ocupam nossa agenda 98% do dia.

No momento em que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o Departamento de Defesa do Consumidor começou a perceber essa situação, começamos a trabalhar de diversas formas, e acho que é importante colocarmos aqui. Uma delas foi há mais ou menos 2 anos, quando procuramos a autoridade monetária brasileira, o Banco Central, para, então, estreitar algum tipo de cooperação no sentido de que, dentro das suas áreas de competência, o Banco Central também pudesse auxiliar os consumidores brasileiros na questão da regulamentação. Acho que a Valquíria falou bastante aqui. Isso há dois anos, sobre temas gerais. Há um ano, especialmente sobre cartão de crédito.

Acho que é importante comentar que, em 2010, quando o sistema começou a perceber a gravidade da situação, foi feito um levantamento por parte do DPDC e uma nota técnica com as possíveis causas de tamanho volume foi encaminhada ao Banco Central. O próprio Ministro da Justiça, à época, a entregou ao Presidente do Banco Central. Eu gostaria até de aproveitar este registro para cumprimentá-lo, porque depois de todo esse trabalho da 3ª Câmara, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o Banco Central apresentou uma regulamentação, que esperamos



que o mercado cumpra, para que pelo menos no que tange a tarifas e cobranças indevidas em relação às 80 tarifas que tínhamos isso seja estancado.

Acho que é importante comentar com os senhores, aproveitando este espaço, porque alguém tem que fazer o papel de chato nesse processo — chato no sentido de ter sensibilidade com aquilo que ocupa a nossa agenda —, que creio que essa questão de tarifas vai ser estancada. O DPDC, juntamente com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, adaptou o SINDEC, que é o sistema que capta os registros, para fazer o monitoramento do cumprimento da resolução do Banco Central, para acompanhar se as instituições financeiras vão-se adequar a essa questão.

Mas outros temas também nos preocupam em relação a cartões de crédito, que não só as questões de tarifas.

Quando olho para os principais problemas, vemos também a questão das cobranças. Há um déficit informacional muito grande para o consumidor compreender como é feita a contabilidade da cobrança; como destacou a Valquíria, a questão de haver um atraso no pagamento. Nós temos também, por vezes, o não reconhecimento daquela cobrança.

Nós temos outros dados. Mas o que eu gostaria de comentar aqui, de uma maneira especial, aproveitando a oportunidade, é que um outro tema nos preocupa em relação a cartões — acho que a Valquíria já o apresentou aqui, de uma maneira pontual. O mercado vai-se adaptando, e hoje nós temos um grupo de plásticos que são emitidos por varejos e, na verdade, a despeito de serem emitidos pelo varejo, há uma instituição financeira que, de alguma maneira, lastreia aquela transação. E isso tem nos preocupado. Por quê?

Eu pedi um levantamento ontem para a equipe que coordena os registros, e em relação ao que nós chamamos, dentro do sistema, de cartão de loja — ou *private label*, para usar a expressão inglesa que se costuma usar — começa também a acender uma luz laranja; dentro do tema de cartões ele começou a participar, proporcionalmente, com quase 20% dos registros de cartão de crédito. Então, nós temos um registro que é cartão, compras com cartões; temos o cartão de crédito *stricto sensu* e temos um outro cartão que surge no mercado.



Há uma outra coisa para a qual o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor está muito atento, uma coisa que também estamos verificando: a separação, eu diria, de bandeiras. Então, uma instituição financeira tem um cartão x ou y, e, no mercado, tem mais de um tipo de cartão — não o tipo que o próprio Banco Central já estabeleceu na norma, que é o básico ou diferenciado — sendo oferecido para um outro tipo de consumidor. E a nossa preocupação — claro que também é a do Ministério Público Federal, imagino, e até do Banco Central e dos Deputados — é que nós temos, no mercado, uma inclusão de novos consumidores. É um mercado especial, que merece atenção, mas nós não podemos ter subdireitos, nem subprodutos. Nós temos um código há 21 anos, e temos que assegurar, para esses novos consumidores, o mesmo padrão e as mesmas garantias.

Então, nós estamos, dentro do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, neste momento, nos debruçando sobre esse tema, no que está acontecendo no próprio mercado de cartões, para compreender um pouco o alcance desse novo produto, que não é tão novo, alguns estabelecimentos comerciais já tinham os seus cartões, mas agora se popularizam. Separam o Serviço de Atendimento ao Cliente — SAC e aí temos...

A nossa preocupação neste momento é identificar se esse é só mais um produto ou se é um outro negócio que se está estabelecendo e que, por isso, tem gerado alguns conflitos, que, num primeiro momento, nos preocupam. Por isso é que eu falei que a defesa do consumidor tem que fazer esse papel.

Gosto de lembrar a muitas pessoas que me procuram no Ministério da Justiça: *“O que está escrito nesta porta? Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.”* Então, é exatamente a nossa missão institucional, regimental, e é em relação a isso que devemos coerência para a sociedade.

Então, na medida em que esse tipo de problema começa a chegar ao PROCON, para nós é um indício, porque quem de nós aqui fala: *“Hoje eu vou procurar o PROCON para essa situação”*? Então, quando procuramos ou um órgão de proteção de defesa do consumidor, ou um juizado especial é porque aquele problema causou bastante prejuízo e aborrecimento, não é? Quando ele começa a chegar de uma maneira expressiva, eu diria que isso nos acende uma luz laranja.



Eu quero, para contribuir também com a reflexão sobre a questão do mercado de cartão de crédito no Brasil, dizer que, nos últimos anos — vou citar esse número, mas o Deputado Roberto Santiago vai dizer que é muito pouco —, nós aplicamos algo me torno de 6 milhões de reais em multas, *stricto sensu*, em cartões de crédito. Quando apresento os dados aqui, o Deputado acha que é pouco, mas eu tenho um teto do Código. E, assim mesmo, eles vão todos para a Justiça, vão discutir no Judiciário para não pagarem a multa.

Mas o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, seja no contexto de coordenador do sistema nacional, de um grande porta-voz dos consumidores, seja no contexto da cooperação técnica que tem com o Banco Central — entendo que essa é uma importante parceria para a Defesa do Consumidor —, seja na parceria e na colaboração que temos também com a 3ª Câmara, vai trabalhar no sentido de se aprofundar um pouco mais nessas questões, porque entendemos que a tarifa, a regulamentação e a padronização vai contribuir bastante para diminuir os conflitos, mas começam a aparecer outras interfaces desses problemas com as quais temos uma preocupação muito grande.

Entendemos que, para combater o fenômeno social do superendividamento, não basta só educação financeira. Precisamos também ter uma fiscalização e uma regulamentação muito acurada na oferta de crédito.

É importante, sim, prepararmos o consumidor brasileiro para estar atento às eventuais armadilhas que possam lhe ser apresentadas, mas também é muito importante que tenhamos uma oferta de crédito responsável.

Tanto se falou em cadastro positivo, por exemplo, e se divulgou tanto que essa era a salvação — desculpe a expressão — da lavoura nessa questão, e agora vamos monitorar esse cumprimento. Isso ajudaria a diminuir o superendividamento, porque, afinal de contas, nós imaginávamos, foi dito por muitas pessoas que isso iria diminuir todo o custo do crédito no Brasil. De verdade e com toda a boa-fé que a minha função me obriga a ter, é isso que nós esperamos, porque se hoje temos vários instrumentos que estão regulamentando esse tema, esperamos que da parte do mercado tenhamos um resultado concreto, objetivo, seja na diminuição dos conflitos que ocorrem nos PROCONs, nas defensorias públicas e nos juizados



especiais, e, claro, seja na diminuição do custo do crédito, que é uma coisa que todos nós, nesta sala, almejamos que aconteça neste País.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Dra. Juliana.

Passamos à nova fase dos nossos debates. Concedo a palavra ao autor do requerimento, Deputado Walter Ihoshi.

O SR. DEPUTADO WALTER IHOSHI - Sr. Presidente Roberto Santiago, ao cumprimentar V.Exa., agradeço a oportunidade de termos agendado com celeridade esta audiência pública. Agradeço aos participantes e aos expositores presentes — Dr. Sérgio Odilon dos Anjos e Dr. Ricardo Liao, do Banco Central; Dra. Valquíria Oliveira Nunes, Procuradora Regional da República; e a nossa querida Dra. Juliana Pereira da Silva. O Governo Dilma está com muita força, principalmente as mulheres. Quero agradecer a presença marcante da Dra. Juliana, que vem fazendo um excelente trabalho, sucedendo o nosso querido Ricardo Morishita.

Eu queria aqui dizer da importância desta audiência pública. Na verdade, temos aqui nesta Comissão uma PFC, cujo Relator é o nosso Presidente, Deputado Roberto Santiago, que já tem um posicionamento a respeito. Tivemos um debate prévio nesta Comissão, ouvindo diversas autoridades sobre o tema, e decidimos solicitar à Comissão que aprovasse requerimento para realização desta audiência pública.

O tema cartão de crédito já há 2 anos habita esta Comissão. Aqui temos a presença do Deputado Guilherme Campos, que foi Vice-Presidente da Frente Parlamentar do Comércio Varejista. Hoje, é o atual Presidente e defende os pequenos comerciantes.

Há 2 anos, participei, por iniciativa dessa Frente, de uma reunião, de uma apresentação feita pelo Banco Central a respeito da nova regulamentação, da nova regulação do setor de cartões de crédito.

Como disse a Dra. Juliana, nós, aqui nesta Comissão, temos recebido muitas reclamações a respeito da questão do cartão do crédito. Aqui mesmo, os internautas enviaram uma série de perguntas a respeito desse tema. Geralmente, temas que dizem respeito à alta dos juros, à reclamação com relação a tarifas, aos custos dos



cartões de crédito. Enfim, digamos que são temas ligados principalmente ao custo o que recebemos aqui.

Queríamos aqui discutir também a questão da regulação. Quero agradecer a explanação aos representantes do Banco Central. Por volta de 2003, quando foi solicitada essa PFC, ainda não havia uma regulação concreta do setor. E medidas já foram tomadas, principalmente como resultado das audiências públicas e da cobrança dos consumidores em relação a esse tema, inclusive em relação à diferenciação do pagamento à vista pelo consumidor, se ele não quiser fazer o pagamento com cartão de crédito, tema que também foi discutido nesta Comissão.

Queríamos ouvir principalmente a Dra. Juliana e a Dra. Valquíria com relação à evolução da regulação feita recentemente. A informação que tivemos é que o Banco Central, juntamente com o DPDC e com a própria Procuradoria estão caminhando juntos nesse tema.

Queria ouvir a opinião da Dra. Juliana a respeito da evolução da regulação do ponto de vista do consumidor e, se tivesse de dar uma nota de zero a dez, qual seria a nota em relação aos esforços que vêm sendo feitos e às medidas concretas tomadas pelo Banco Central, que nos parece que tem feito o seu papel. É claro que, do ponto de vista do consumidor, se espera muito e talvez não somente sobre a questão de proteger o consumidor com relação a abusos por parte das bandeiras ou por parte daqueles *players* do setor, mas principalmente com relação aos altos custos.

Quero também fazer uma pergunta a essas autoridades sobre a questão da fiscalização, ou seja, sabemos que temos o emissor, que é uma instituição financeira, o credenciador, que é um banco, também uma instituição financeira, e os proprietários, como disse a Dra. Valquíria, que, geralmente, são as bandeiras e, recentemente, o próprio *private label*, as bandeiras dos grandes varejistas; não dos pequenos, que estão aí sofrendo, mas dos grandes que têm sua própria bandeira. Como é feita a fiscalização dessas bandeiras? Elas são consideradas instituições financeiras? Como isso está sendo visto?

Parece-nos que nessa PFC, inclusive, há um ponto em que o nosso Relator solicita um posicionamento a respeito desta questão de esse setor ser regulado ou fiscalizado como instituição financeira. Ou seja, qual a vantagem de considerarmos



todos esses *players* como instituições financeiras? Será que efetivamente o consumidor vai ser mais protegido na medida em que considerarmos todos esses *players* como instituições financeiras?

Acho que é isso o que eu queria dizer.

Eu queria finalizar com a pergunta sobre a ocorrência — informações nós temos — de uma redução das taxas em torno de 30% e 35%. Está sendo repassado ao comerciante, àquele varejista que deveria repassar ao consumidor final. Eu queria ouvir das autoridades que estão aqui qual é a avaliação da redução dessas taxas, o que aconteceu na ponta final do consumidor, se realmente o consumidor tem sentido a diferença dessa quebra, digamos assim, de café, o monopólio que está havendo gradativamente nesse setor.

Acabamos de solicitar a participação do Presidente da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas, o Presidente Roque Pellizzaro Júnior, que poderá no final dessa reunião fazer sua exposição a respeito desse tema, colocando o posicionamento dos pequenos comerciantes com relação ao que acontece no mercado brasileiro em termos de cartão de crédito.

É isso, meu querido Presidente Dimas Ramalho, conhecedor do tema e grande colaborador desta Comissão.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Obrigado, Deputado Ihoshi.

Com a palavra a Dra. Juliana.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Eu acho que, sobre a segunda pergunta, se todas são instituições financeiras, é uma resposta que o Banco Central... Eu gostaria que tanto o Liao quanto o Odilon pudessem ter oportunidade...

Sob a perspectiva do consumidor, todos são fornecedores. Nós aplicamos o Código de Defesa do Consumidor. Há um instituto no Código que é a responsabilidade objetiva e solidária de quem está concorrendo para que aquele serviço ou produto chegue para o consumidor.

E aí é importante que se diga que na hora de fiscalizar, na hora de registrar uma reclamação do consumidor, nós fazemos de uma maneira às vezes com dois ou três polos passivos no processo, porque nós entendemos que todos são



fornecedores daquele serviço. Nessa especificidade, é importante o Banco Central comentar isso.

A Valquíria é muito mais especialista nesse tema do que eu e poderia depois complementar ou me ajudar. O fato é que no Brasil nós não temos — e isso já foi comentado até nessa própria Comissão — um órgão regulador específico para cartão de crédito. Nós temos uma série de regras a que eles estão sujeitos. Tanto a Valquíria quanto o representante do Banco Central podem entrar um pouco mais nessa questão.

A nossa intervenção, sempre que necessária for, será independente de quem estiver no polo passivo. Para dar um exemplo concreto: você tem um varejista que é parceiro no cartão, e o consumidor teve um problema com aquele serviço, pois na verdade é um serviço. O que a gente faz? Na hora, averigua-se em relação a todos os participantes, todos os que concorreram para que aquele cartão chegasse à mão do consumidor. Vai a bandeira, vai a instituição financeira, vai o varejo também, porque, afinal, chegou na mão do consumidor por aquela loja varejista.

Sobre a questão dos custos, acho até que falei no primeiro momento. Quanto a isso, sem entrar numa análise de mérito, não sou da área econômica do Governo e não tenho mandato para falar.

Mas, sob a perspectiva do censo comum, que eles são altos eles são. Nós sabemos. É exatamente isso. Todas as ferramentas que são estabelecidas hoje têm esse grande álibi, que é para diminuir os custos no nosso País.

Não sei se o Banco Central tem essa informação, mas a perspectiva da diminuição dos custos de administração... Nós até temos alguém do CDL aqui, talvez ele possa ter mais dados. Sob a perspectiva do consumidor, eu não tenho.

Nós temos uma expectativa muito grande. E até o Deputado Walter Ithoshi disse: *“Olha, vamos dar uma nota”*. Eu teria dificuldade em dar uma nota porque eu prefiro verificar o que vai acontecer.

Até agora nós temos o que de concreto? Temos uma regulamentação que entra em vigor daqui a um ano. Tudo bem, para os cartões de hoje, já está valendo, mas temos 500 milhões de plásticos no Brasil rodando. É importante que o consumidor entenda essa sutileza e se utilize da portabilidade, porque já que no contrato novo vale a regra nova, é hora de ele olhar para o fornecedor dele de



serviços de crédito e dizer: *“Daqui a um ano, não. Eu quero é hoje. Eu quero a tarifa mais justa, eu quero saber o que está sendo cobrado. Não quer? Então, vai portar o seu contrato para outro”*.

Eu acho que é importante que se coloque isso. De concreto eu tenho que ser bastante coerente e dizer o seguinte: o Banco Central, dentro de suas competências e atribuições, construiu uma regulamentação. Compete a nós, dentro desse contexto, como endereçamos a demanda, monitorar o cumprimento. Acho que isso é importante. E talvez daqui a 6 meses nós possamos ter oportunidade aqui de dizer: Olha, os dados do SINDEC não diminuíram. A cobrança continua indevida. Aí têm que entrar a fiscalização do sistema, a fiscalização do Banco Central, o trabalho da 3ª Câmara da Procuradoria-Geral da República.

Eu diria que estamos saindo de um delta zero. Sob a perspectiva do consumidor, tem que ser dito com toda a transparência: estamos saindo do zero.

Sobre a questão do varejista, a questão dos custos de administração, não consigo ter muitos elementos para comentar.

A questão da diferenciação de preços não é muito tranquila no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e eu preciso dizer isso com toda a franqueza nesta audiência. Nós temos um receio muito grande de que esse custo não chegue... Essa diferença não é o tema dessa audiência, mas nosso receio é o de que essa diferença nunca chegue de fato para o consumidor.

É até importante oportunamente marcarmos uma discussão sobre isso, Deputado, porque é importante. É um tema que está na ordem do dia, em relação ao cartão de crédito, mas dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor não há consenso sobre esse tema.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Não quer dar nota, doutora?

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Não tem nota. A regulamentação acabou de começar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Então está bem.

Isso aqui está parecendo aquele programa da Dança dos Famosos. Nota!

Vou passar a palavra para o representante Banco Central. Um dos dois representantes, por favor, pode responder. E, se quiser dar nota, pode. *(Risos.)*



É verdade. O Deputado Ihoshi perguntou para todo mundo.

O SR. SÉRGIO ODILON DOS ANJOS - A Dra. Juliana não quis dar nota, mas, pelas palavras dela e pelas palavras da Dra. Valquíria Quixadá, podemos afirmar que o trabalho em conjunto, com a participação, em alguns casos, desta Comissão, tem sido de grande sucesso.

Posso dar o testemunho do primeiro trabalho que foi feito com esta Comissão sobre as tarifas bancárias. Esses modelos têm que ser colocados em teste, e o modelo colocado em teste é de pleno sucesso. No seminário que fizemos 10 ou 15 dias atrás no Banco Central mostramos alguns números do pleno sucesso da redução das tarifas bancárias, da redução desses preços e da possibilidade da comparação entre esses preços. Não temos a menor dúvida, estamos convictos de que esse modelo que estamos adotando para os cartões, que segue exatamente a mesma estrutura, vai ter esse mesmo sucesso. Concordamos plenamente que é preciso monitoramento para que, se necessário for, os ajustes sejam feitos para que alcancemos da mesma forma esse sucesso.

Eu responderia talvez à pergunta do Deputado e à colocação da Dra. Juliana com o próprio princípio que norteia essa regulamentação e tudo que nós temos feito no final das contas, que é o estímulo à concorrência e à competição entre as instituições financeiras e possibilitar o máximo possível — isso é importantíssimo — que o cidadão e o cliente tenham acesso a essas informações e como essa sistemática funciona, para que, aí sim, o consumidor possa exercer o papel de ele baixar o preço, o *spread*, o juro, baixar o custo, efetivamente, que é o que se pretende com uma norma desse calibre.

Então, acredito que com essas normas de estímulo à concorrência, em conjunto com essas condições que nós procuramos dar, tais como seminário no Banco Central, uma audiência pública desta natureza, a cartilha que estamos fazendo, que o consumidor, ao tomar conhecimento e entender o produto exatamente como ele é feito, possa exercer esse papel e fazer a pressão legítima com relação aos custos que ele tem perante o banco.

Acho que tudo que estamos fazendo aqui, não só nesta norma, mas em diversas normas que o Banco Central elabora, é com esse foco principal de estímulo à concorrência e de disseminação dessa informação.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - E em relação à pergunta referente à regulação e à fiscalização das administradoras?

O SR. SÉRGIO ODILON DOS ANJOS - Perfeito. Eu passo a palavra ao meu colega Ricardo Liao.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Com a palavra o Dr. Ricardo Liao.

O SR. RICARDO LIAO - Obrigado, Deputado.

Como dito desde o início, buscamos atuar tanto na parte regulatória como na parte de fiscalização dentro naturalmente dos limites que a competência legal estabelece.

No item cartão de crédito como um produto financeiro oferecido e negociado pelas instituições financeiras, nessa condição entendemos que a regulação do Banco Central se apresenta neste momento especificamente na questão de tarifas a serem cobradas na prestação desse serviço, da mesma forma, a questão crédito, como comentado também por aqueles que me antecederam, traz já uma modificação nos valores mínimos de pagamento a serem observados a partir de uma determinada data futura, buscando uma forma, não a única forma, de redução desse endividamento. E, como comentado também, as regras de prudência e prevenção em relação à utilização do produto cartão de crédito como uma forma de ocultar os dissimular situações de lavagem de dinheiro.

Então, objetivamente, respondendo a sua questão, em relação a empresas que emitem cartões de crédito, suas administradoras, que não na condição de instituição financeira, essas, até onde nós entendemos, não estariam ao alcance da regulação e, portanto, da supervisão consequente que disso advém. Essa é o nosso entendimento a partir de toda uma orientação da área jurídica do Banco Central.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Eu era um inscrito, mas estou assumindo a Presidência. Eu gostaria de sugerir que dois Deputados perguntassem, para agilizar um pouco. O que os senhores acham?

O SR. DEPUTADO DR. FRANCISCO ARAÚJO - Sobre a questão?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - Sim. Quem quiser vai perguntar, e eles vão responder.



Com a palavra o Deputado Dr. Francisco Araújo e, em seguida, o Deputado Guilherme Campos.

O SR. DEPUTADO DR. FRANCISCO ARAÚJO - Sou eu, de Roraima.

Sr. Presidente, demais convidados, demais Deputados aqui presentes, este é um tema de extrema de importância, que poucas pessoas ousam debater, e é um tema muito complexo, que é a questão do cartão de crédito, não só o cartão de crédito, mas tudo que envolve financiamento.

Por que eu digo isso? Porque, junto com o cartão de crédito, vêm vários tópicos sobre os quais eu gostaria de chamar a atenção neste importante momento deste debate. Junto vêm não só as cobranças abusivas, como vem o anatocismo, que é a capitalização mensal de juros, as tarifas de cobranças ou tarifas de abertura de crédito, a TEC, que é a tarifa de emissão do carnê ou do boleto bancário, a usura, que é a cobrança dos juros acima de 12% ao ano, que muita gente pensa que hoje pode cobrar mais, mas na realidade ainda temos o Decreto 22.626/33, que está em pleno vigor, etc.

Gostaria de focar na questão do cartão de crédito, na questão dos juros e na questão do Banco Central. Eu ousou dizer isso não só como autoridade no assunto, mas como consumidor também que já se sentiu lesado, que o Banco Central é muito omissos com relação não só aos bancos, mas com relação a todas as instituições financeiras.

Os bancos têm um grande *lobby*, ao ponto de terem conseguido suprimir da Constituição Federal o §3º do art. 192, se não me engano, que dizia que a taxa de juros no Brasil era de 12% ao ano. E hoje nós vemos um cartão de crédito ou uma financeira cobrarem 14%, 15% ao mês, e esse juro ainda vem capitalizado mensalmente com a aplicação da Tabela Price. E eu não vejo o Banco Central, *permissa venia*, tomar alguma decisão nesse sentido, quando a Lei 4.594/64 diz que compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República, no inciso IX, limitar. No meu sentido, limitar os juros quer dizer estabelecer o valor. Para mais, pode; para menos, não. Eu vejo omissão do Banco Central nesse sentido, porque o Banco Central não se posiciona em defesa do pequeno consumidor. Eu vejo o Banco Central se posicionando mais em defesa dos grandes bancos.



Só a título de exemplo, Sr. Presidente e demais Deputados, em 2007, o lucro do ABN foi de 2 bilhões e 975 milhões; do Banco da Amazônia, 179 milhões; Banco do Brasil, 5,58 bilhões, em 2007, sem contarmos este ano. Imaginem as operadoras de cartão de crédito o lucro que não têm com as taxas de juros abusivas, extorsivas, que cobram dia a dia do consumidor. E eu não vejo o Banco Central fazer nada.

Então, eu, como representante do povo de Roraima, do Brasil, acho este debate muito importante. Gostei de estar presente porque sempre tive vontade de discutir este assunto, como advogado que atuei muitas vezes defendendo o pequeno consumidor, e a mim mesmo, que fui vítima.

Eu costumo dizer, Sr. Presidente, que os bancos praticam um verdadeiro estelionato dia a dia, porque se analisarmos o art. 171 do Código Penal diz o seguinte: obter para si ou para outrem vantagem ilícita em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro mediante artifício ardil ou qualquer outro meio fraudulento...

E não há que se falar que não é um artifício ardil, que não é um meio fraudulento quando a instituição bancária ou financeira cobra mais de 150% ao ano do nosso pequeno consumidor, e quando você deposita o seu dinheiro a juro, paga 1% ao mês, você recebe do banco 0,40%, 0,50%.

Eu ouvi o debate da digníssima Dra. Juliana. Eu não vejo boa-fé alguma se o Banco Central realmente não tomar a rédea dessa situação e, na função que lhe é peculiar diante da norma constitucional, adotar uma medida que desagrade os bancos. Não há que se falar que vai por em risco a estabilidade financeira se por acaso reduzir a taxa de juros, porque não vai.

Estou vendo que o senhor quer que eu termine logo ou posso continuar mais um pouco?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Dimas Ramalho) - O senhor pode falar pelo tempo regimental, que o senhor conhece melhor do que eu.

O SR. DEPUTADO DR. FRANCISCO ARAÚJO - É um tema polêmico e eu sei que muitas pessoas aqui talvez desconheçam um pouco a questão do sistema financeiro, a questão do abuso da taxa de juros. Eu, como advogado, tive que pesquisar meses e meses no começo e acabei me decepcionando, querendo largar



tudo, porque as leis hoje favorecem mais aos bancos do que ao consumidor. Este é um tema que não vai ser debatido aqui só com esta reunião.

Para que se tenha uma ideia, Deputado, só com relação à capitalização de juros, que é o anatocismo, o Governo editou trinta e cinco vezes a Medida Provisória 2.170, permitindo que se capitalizasse juros mensalmente. Ora, desde quando uma medida provisória vem regulamentar uma questão de juros, que não requer urgência?

Então, fica aqui como sugestão para esta Comissão que façamos debates sobre isso outras vezes e convidemos a Diretora do PROCON. Quero dizer à senhora que estou apresentando projeto de lei nesta Casa que veda a utilização da Tabela Price nos contratos bancários. O que é a Tabela Price hoje? Ela nada mais é do que uma forma aritmética idealizada pelo matemático, se não me engano, inglês, Price, para cobrar o anatocismo. Então, os bancos, de forma sorrateira, ardilosa, ao arrepio da lei, ao arrepio do Banco Central, que é conivente, me permita aqui dizer isso, mas é conivente, sim, deixa que o nosso consumidor pague o pato. Vem dizer que não pode colocar em xeque o sistema financeiro, diz que, se colocar uma lei mais rígida, vai prejudicar. Não vai prejudicar não.

Então, queremos que se faça aqui a lei. Sugiro que o Banco Central faça seu papel e proíba a utilização até mesmo nos cartões de crédito, Sr. Presidente, que é cobrado também. V.Exa. deve saber disso, além das taxas abusivas de 15% ao mês, ainda é cobrado de forma capitalizada quando a lei veda.

E eu queria saber aqui dos senhores do Banco Central qual é a posição hoje do Banco Central em relação à cobrança da capitalização de juros dentro dos cartões de crédito e o que Banco Central pensa em fazer para reduzir a taxa de juros quando o Decreto nº 22.626/33 diz que o juro não pode ser superior a 12% ao ano e faz uma ressalva ao antigo art. 1.106, do Código Civil, que hoje é o 406. Então, eu queria saber como o Banco Central se posiciona ao permitir essa cobrança abusiva sem tomar as rédeas da situação.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Deputado, vou passar a palavra ao representante do Banco Central, dizendo que V.Exa. estudou realmente. Só de lei, V.Exa. citou umas quinze. Agora, uma eu conheço bem, que é a 171, que todo mundo conhece aqui.



O SR. DEPUTADO DR. FRANCISCO ARAÚJO - Estudei um pouquinho. Essa deveria ser aplicada aos bancos todo dia.

O SR. DEPUTADO VAZ DE LIMA - Na verdade, tem que ser o 176, outras fraudes.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - De qualquer maneira, vou passar a palavra ao Deputado Guilherme Campos. Depois passarei a palavra ao representante do Banco Central.

O SR. DEPUTADO GUILHERME CAMPOS - Sr. Presidente, caros expositores, colegas Deputados, esse é um tema que volta pela primeira vez este ano a esta Casa, mas que já foi discutido no mandato passado exaustivamente. Agradeço a oportunidade de estar aqui na Comissão de Defesa do Consumidor, com esse requerimento de autoria do Deputado Walter Ihoshi.

O que aconteceu no passado recente, iniciado principalmente pelo estudo realizado pelo Banco Central, um estudo muito profundo, sério, apontando, dissecando toda a cadeia do setor do cartão de crédito, com relatório consistente muito denso, inclusive elogio o trabalho do Sr. Marciano, que é o grande nome nesse processo, que já trouxe algum benefício para o setor e para o consumidor em consequência... A questão da queda da exclusividade das bandeiras com emissores nesse processo todo veio ajudar o mercado e se refletiu efetivamente para o consumidor.

Vou me ater única e exclusivamente no ponto que defendo desde lá de trás. A Juliana sabe bem qual é o ponto, ou seja, a possibilidade da diferenciação de preços. O cartão de crédito no Brasil é um pouco diferente do cartão de crédito lá fora. O Brasil é o único país que eu conheço que tem 30 dias para pagamento. No restante, 2 dias depois, 5 dias depois. Então, aquele que vende não tem que agregar no seu custo o custo do financiamento de 30 dias, que é repassado para o consumidor, mais a taxa de administração. O que eu defendo é que o consumidor seja informado desses dois custos básicos: a taxa de administração e o custo de financiamento de 30 dias, para que ele, consumidor, que sabe o que faz com o seu dinheiro, possa decidir entre uma compra seca sem esses custos, no dinheiro ou no débito ou no cheque, aí é outra forma que o valha, ou então agregar no seu custo, pela comodidade que o cartão dá, porque ele dá comodidade, praticidade,



segurança, é um instrumento de pagamento fantástico, é um serviço prestado fantástico. Aqui louvo a indústria que conseguiu colocar um produto que é objeto de desejo de muitas pessoas, principalmente daquelas pessoas que estão adentrando agora no mercado de consumo. Lá atrás eu já falei que o cartão de crédito seria e será nos próximos anos o maior cliente do PROCON pela vinda cada vez maior de pessoas ao mercado, pela desinformação de não saber tratar de uma maneira adequada com esse instrumento de pagamento. Mas que a pessoa, voltando à questão, possa ela, o consumidor, fazer a opção se quer pagar a dinheiro sem esses custos ou pagar agregando todos esses serviços por aquele valor que está ali.

Eu sou de Campinas, vocês sabem. Nós fizemos uma pesquisa pela associação comercial em julho do ano passado. Então, vou dar apenas 3 tópicos da pesquisa. Primeira pergunta: você sabia que existe um valor cobrado pelo uso do cartão de crédito mesmo com você pagando em dinheiro? Sim, sabia, 71%. Segunda pergunta: você gostaria de ser informado de quanto é esse valor que é cobrado? Sim, 75.4%; não, 9.6%; indiferente, 12.9%; não sabe, não respondeu, 2.1%. Terceira pergunta: você gostaria de poder escolher entre um preço cheio no cartão e um desconto para pagamento em dinheiro? Sim, 85.7%; não, 3.4%; indiferente, 8.8%; não sabe, não respondeu, 2.1%. A pesquisa está à disposição dos senhores, quem quiser tê-la, eu encaminho. É de Campinas, mas acho que é um retrato do que acontece na totalidade do Brasil. E gostaria, sim, de ter essa oportunidade. E mesmo assim, se nós não conseguimos avançar nessa questão da transparência para o consumidor, porque é ele que paga a conta, então, que se pusesse no extrato, onde se pretende colocar no extrato para o consumidor todos os custos, o quanto ele pagou para cada um dos estabelecimentos onde ele comprou de taxa de administração e um valor estimado do custo de financiamento que cada um desses estabelecimentos teve que colocar. Porque o que se coloca de custo para o consumidor que ele vê é só o custo direto consumidor com a bandeira. O custo que ele paga através do estabelecimento não está lá. Então, existe aí uma falsa verdade. Repito, isso só vai ser atendido a partir do momento em que tenhamos a possibilidade de o consumidor definir: eu quero seco no dinheiro ou quero agregar o serviços no cartão de crédito.



Eram essas as considerações. Peço desculpas antecipadamente porque terei que sair pois tenho uma audiência e estou atrasadíssimo.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Obrigado, Deputado Guilherme Campos.

Com a palavra o Deputado Gean Loureiro.

O SR. DEPUTADO GEAN LOUREIRO - Sr. Presidente, saúdo todos os integrantes da Mesa, em especial a Dra. Juliana Pereira da Silva, porque acabo sempre me identificando, como sempre fui do sistema. Todo representante do DPDC é um defensor nosso aqui, mas acho que este é o momento de um Mesa que está do mesmo lado buscando soluções para o consumidor.

Quero saudar meu amigo e irmão Roque Pellizzaro, um catarinense que dirige a Federação Nacional das CDLs e com muito brilhantismo vem atuando.

Vou tentar ser objetivo, porque o tema cartão de crédito e a relação de consumo através do consumidor com a operadora de cartão de crédito não é uma relação de consumo, mas uma relação comercial entre o lojista com as operadoras de cartão de crédito, que não cabe talvez diretamente a esta Comissão que tem como proposta a tutela do consumidor. Entretanto, se discutirmos a relação do pequeno comerciante, aquele pequeno comerciante que está vendendo o cachorro quente e já oferece a bandeira do cartão de crédito, mesmo sendo um empreendedor individual, ele faz isso igual à grande empresa que coloca como possibilidade a utilização do cartão de crédito nas compras, se discutirmos essa relação, que gera um custo, sempre direcionando ao produto ou quase sempre que possível pelo comerciante, isso acaba atingindo diretamente o consumidor. Por isso, temos que discutir no cartão de crédito duas situações: primeiro, a relação do consumidor direto com a operadora; e, segundo, a relação da operadora com o comerciante ou com a empresa que utiliza a bandeira como forma de atrair seus consumidores e facilitar a compra.

Na verdade, o que foi debatido anteriormente pelos nossos colegas, os PROCONs vêm tendo uma ampliação crescente — a Dra. Juliana já relatou isso quando da sua exposição, com os dados de 2010. Entretanto, o que nos assusta é a variedade de reclamações que vêm sendo apresentadas. Não é mais uma única



situação, aquela que se tinha anteriormente de cobrança irregular. Hoje, é a forma de atendimento no cartão utilizado por outra pessoa, clonado ou não, a falta de segurança das operadoras na relação com o consumidor.

Por outro lado, quero concordar com o colega que me antecedeu em relação ao fato de que hoje alguns comerciantes — os pequenos, de maneira especial, sofrem mais — já estão começando a abandonar as bandeiras de cartão de crédito, porque não suportam mais as taxas cobradas, a demora no pagamento pelas operadoras. E eu faço aqui uma aposta — já que pediram uma nota, agora vou fazer uma aposta: irmos a qualquer Capital do Brasil e não encontrarmos um estabelecimento comercial onde, ao se comprar no cartão de crédito, a balconista ou o caixa não diga assim: *“Se você pagar em dinheiro ou em cheque, eu lhe dou um desconto de 5% a 10%”*. Ele prefere dar um desconto de 10% a pagar as taxas de cartão de crédito. E aí podemos dizer assim: *“Bom, mas se é promoção e a legislação define que o preço da compra no cartão de crédito tem que ser o mesmo da compra em dinheiro ou em cheque, não pode ter diferença”*. Mas ele já vem sofrendo tanto com essa relação. E, aí sim, eu faço um apelo. Não quero vir aqui puramente trazer qualquer tipo de crítica ao Banco Central. Acho que o que foi hoje apresentado é o marco zero. Se não avançarmos daqui a algum tempo, possamos reavaliar e, aí, sim fazer uma crítica, e os senhores uma autocrítica do que vem sendo apresentado.

Agora, quero afirmar que temos a melhor legislação de defesa do consumidor do mundo. E hoje, de manhã, quando estávamos na reunião deliberativa, muitos projetos de lei apresentados foram arquivados, porque já são contemplados pelo Código de Defesa do Consumidor. O difícil é fazer cumprir tudo. E o que desejamos é que a avaliação desta reunião possa ser permanente. Que o Banco Central, que o DPDC, que o Ministério Público Federal, que esta Comissão possa, se possível, informar mensalmente o andamento e a avaliação desses novos procedimentos a serem adotados, para que, então, poderemos dizer: *“Bom, essa regra aqui, esqueçam, porque não está sendo cumprida, não tem como fiscalizar”*. Às vezes, também é difícil até fiscalizar. Às vezes, vemos alguém falando: *“Vamos passar lá no comércio de Florianópolis e fiscalizar todas as lojas”*. Os fiscais do PROCON já têm



até pena dos comerciantes, em que pese a que o papel deles seja defender o consumidor e terem que fazer cumprir a lei.

Então, a relação que eu queria que pudesse haver, muito mais do que propor uma avaliação permanente, é a parceria desta Casa, especialmente desta Comissão, se me permite o Presidente assim falar, no intuito de que, mais do que criticar, tentássemos trazer sugestões, incrementar e saber das deficiências que se apresentam nessa relação com as operadoras na fiscalização que cabe ao Banco Central e até mesmo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que, muitas vezes, não tem estrutura para poder fazer essa cobrança.

Só espero que os PROCONs não se transformem novamente em agências de atendimentos das bandeiras cartão de crédito, como já aconteceu com a telefonia no Brasil. O consumidor não tem nem mais espaço para ser atendido, porque só vêm reclamações de cartão de crédito. Por isso, temos que evoluir, porque o número de usuários cresce cada vez mais, e o tema, obviamente, não se esgota aqui. Esse tema não vai se esgotar nunca. Daria para fazer uma audiência pública sobre cada assunto relativo a cartão de crédito. Ficaríamos um ano inteiro e não terminaríamos. Mas acho que só trazer o tema — e o Roque sabe muito bem que é um dilema vivido pelos comerciantes em todo o Brasil —, é importante, assim como que medidas o banco pode tomar para fazer avançar mais. Um primeiro passo foi dado, mas é possível avançar um pouco mais. Quais são as pressões, as dificuldades, as relações para poder, nesse caso, além de ajudar o consumidor, ajudar o pequeno comerciante que está sendo arrojado. E, mesmo não sendo um consumidor, ele acaba direcionando esse custo até os consumidores.

Obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Obrigado, Deputado Gean Loureiro.

Com a palavra o Deputado Dimas Ramalho.

O SR. DEPUTADO DIMAS RAMALHO - Sr. Presidente, inicialmente, quero cumprimentar a todos na Mesa.

Primeiro, eu quero saber do Banco Central e do DPDC, da Dra. Juliana e da Dra. Valquíria, como que eles veem a Súmula nº 283, do Superior Tribunal de Justiça, que entende que as administradoras de cartão de crédito são instituições



financeiras, e que, por isso, os juros remuneratórios não sofrem limitações da Lei da Usura. Isto é, para cobrar, não sofre a limitação da Lei da Usura. E os direitos do consumidor? Será que o Banco Central reconhece, as instituições reconhecem que o consumidor tem direitos?

Em suma, o que está sendo simulado é o entendimento de uma série de decisões judiciais as quais já deixaram claro que o juro não pode ser superior a 12%. O STJ deu ganho de causa às empresas de cartões, com a simples definição de que elas são, sim, instituições financeiras. Pergunto: quem vai tomar conta de cartão de crédito, com base nessa Súmula? O STJ já reconheceu que, para cobrar, pode. Segundo, foi feito um TAC entre as operadoras e o DPDC, lá atrás — a Dra. Juliana não estava lá — e não foi resolvido. Quero saber como foi esse TAC, se teve vigência, se as empresas o cumpriram ou não.

Terceiro ponto. O rendimento hoje de cartão de crédito é 43% líquido. É impressionante. Acho que não existe juro mais alto no mundo. Se não, me expliquem que não é assim. Estou falando de números. Se alguém discordar, por favor, abra os números e me convença do contrário.

Outra coisa importante: no caso de eu pedir uma avaliação emergencial de limite de crédito, tenho que pagar. Então, se alguém está precisando de uma ampliação, tem que pagar? E se eu não quiser depois? Mas tem que pagar! Isso é justo?

Agora, vou dizer o seguinte, e a pergunta vale para todo mundo aqui. São duas grandes empresas que cuidam disse, uma é o Itaú-Unibanco. O interessante é o seguinte: a Redecard, uma das empresas que tomam conta do setor, estava indo muito bem, estava ampliando em cima da Cielo, e o que aconteceu? O Itaú trocou o executivo da Redecard. Mas se estava indo tão bem, por que trocou? É essa a pergunta que estou fazendo publicamente. Se estava indo tão bem, por que o Itaú trocou?

Eu não vou afirmar, porque sou do Ministério Público, e depois vão dizer que eu não podia errar, porque entendia de lei. Aqui, eu sou Deputado. Mas, como sou oriundo, vou dizer o seguinte — e aí vou discordar do Deputado que disse para ter boa fé, porque o último de boa fé não ficou no Governo. Vocês viram o que aconteceu na sexta-feira, quando disseram que devíamos ter boa fé. Boa fé em



outro lugar; aqui, não. E como coincidência também não existe nesta Casa e em nenhum lugar, há realmente um cartel em termos de preço. E aí o Banco Central tem de intervir, os órgãos de defesa do consumidor têm que se manifestar.

Então, quero saber o seguinte: como fazer? Vou explicar para as pessoas que estão aqui nos ajudando hoje. Para terminar, Sr. Presidente, porque tenho sido também um chato em relação ao tempo. Este debate foi solicitado pelo Deputado Walter Ihoshi — quero cumprimentá-lo por isso, Deputado —, mas pergunto para todos os Deputados e para os membros da Mesa se isso é por causa de uma PFC de 2003. Estamos pedindo uma fiscalização nos cartões de crédito desde 2003. Isso é uma coisa espantosa.

Eu perguntaria: por que os senhores acham que está demorando tanto para sair daqui? Será que estamos em dúvida quanto às regras? Ou será por que há problemas no setor? Este debate que o Deputado Walter Ihoshi propôs antes de votarmos na semana que vem é importante para esclarecer. Vou continuar votando. Mas estou referindo essa data para mostrar como é difícil tratar desse setor de cartão de crédito aqui.

Nós estamos com essa PFC, que é uma atribuição nossa de Parlamentar, desde 2003. Lembro-me de que, no meu primeiro mandato, debati este assunto. Virei Secretário em São Paulo, voltei para cá e ainda não votamos essa questão. Ou seja, é uma coisa muito difícil de resolver.

Então, a pergunta objetiva é essa, sem precisar dar nota: primeiro, quem toma conta do cartão de crédito? Segundo, qual é a rentabilidade de cada operação? Terceiro, quando essa súmula do STJ vai valer para o consumidor? Quarto — pergunta dirigida à Dra. Valquíria —, o que podemos fazer, como Deputados, para que uma lei defina quem vai tomar conta desse setor, que hoje é o setor mais lucrativo do Brasil? Surpreendentemente, ele é o campeão no *ranking* de reclamações do consumidor.

Não quero mais ouvir também aquele negócio: *“Ah, aumentou o poder aquisitivo”*. Não é assim. *“Ah, aumentou o problema no aeroporto porque o povo passou a viajar mais.”* Se for assim, não vamos deixar o povo crescer? Não! Não! Um Governo tem de prever que o povo vai ter melhoria de vida. Não pode jogar tudo



nas costas do consumido. Trinta milhões de pessoas começaram a crescer e agora realmente podem consumir. Não é assim.

Então, quero fazer essas perguntas e perguntar objetivamente: essa Súmula vale? Como resolver?

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Obrigado, Deputado Dimas.

Tem a palavra o Deputado Leonardo Quintão.

O SR. DEPUTADO LEONARDO QUINTÃO - Sr. Presidente, quero parabenizar a Comissão, parabenizar o amigo Walter Ihoshi pelo requerimento. Não faço parte da Comissão, infelizmente; senão, estaria aqui em todas as reuniões, principalmente quando se trata de cartão de crédito.

Os Deputados Guilherme Campos, Walter Ihoshi e eu sempre nos debruçamos sobre o assunto na Comissão de Finanças e Tributação. No ano passado, tivemos uma subcomissão na Comissão de Finanças da qual participaram os Deputado Guilherme Campos e Walter Ihoshi — eu fui o Relator. O Deputado Guilherme Campos trabalhou também subcomissão profundamente; elaboramos um relatório com o Banco Central.

Quero parabenizar o Banco Central pelo trabalho que fez em conjunto com a Comissão de Finanças, o qual nos deu o subsídio necessário para apoiar a ação do Banco Central, em 2009, com referência à resolução que unificou as tarifas cobradas pelas instituições financeiras. as bandeiras eram mais de 80. Havia tarifa para tudo. Tarifa para atender telefone, tarifa para receber cartão de crédito, tarifa para renegociar a dívida. E mercado é isso mesmo. Se deixamos o mercado correr solto, ele vai criando tarifas.

Hoje, temos apenas cinco tarifas. Estamos completando agora 7 meses, dia 6 de junho. Agora, demos o pontapé inicial com as novas regras, passando o pagamento mínimo para 15%, vamos chegar a 20% em dezembro. A nossa subcomissão recomendou ao Banco Central, e será fruto de novas reuniões com o Banco Central por parte desse grupo de trabalho, que passe o valor mínimo para 30%. Acho que é um valor que ajuda o cidadão brasileiro a ter ciência do seu endividamento.



Se o Dr. Ricardo e o Dr. Sérgio tiverem necessidade, nós encaminhamos novamente o relatório, que já está com o Banco Central.

Há também a questão do preço diferenciado. É muito importante insistirmos neste debate: dar ao cidadão o direito de negociar melhor a compra da sua mercadoria.

Existe pesquisa em Brasília e também em Campinas — o Deputado Guilherme Campos mencionou alguns números — interessantíssima para o Banco Central e o DPDC tomarem ciência. Todos queremos negociar bem a mercadoria que vamos comprar. Aqui, em Brasília, é interessante. Se alguém vai numa loja e diz “*eu quero pagar à vista*”, os dentes do comerciante pulam para fora da boca, ele sabe que vai economizar ali uns 7% ou 8%. No mercado competitivo que existe hoje no Brasil, 7% é o lucro do comerciante.

Então, temos que realmente aprofundar este debate aqui, porque é matemático.

Por outro lado...

O SR. DEPUTADO GUILHERME CAMPOS - Deputado Leonardo, só uma consideração: não é do comerciante, é do consumidor, porque esse ganho é repassado para o consumidor.

O SR. DEPUTADO LEONARDO QUINTÃO - Sim. O Deputado Guilherme Campos sempre me corrige. É isso mesmo, porque esse ganho passa pelo comerciante. Este debate eu nem vou trazer aqui. Há gente que fala que o comerciante não repassa, mas eu conheço o Roque Pelizzaro. Repassa, sim, porque, quando repassa, vende mais. É a lei do mercado.

Então, temos que discutir isso aqui. Temos de dar ao consumidor o direito de ser respeitado, porque quem tem boas finanças, tem dinheiro na conta. Quem administra bem o seu pouco recurso, tem recurso no banco. E quem paga bem no Brasil, até semana retrasada, era penalizado. E eu vou chegar a esse debate.

Nós aprovamos nesta Casa o Cadastro Positivo. A maioria dos Parlamentares participou profundamente desse projeto de lei que há mais de 10 anos vinha sendo debatida. Eu fui Relator da matéria. Debates aqui intensamente durante um mês intenso e conseguimos chegar a um relatório. Melhor não tinha jeito, eu diria. Tanto que o Senado o aprovou rapidamente. Iremos agora, com o Cadastro Positivo,



quebrar alguns paradigmas no Brasil. As instituições financeiras argumentavam que o juro mensal do cartão de crédito passava dos 10% por causa da inadimplência. Praticamente 40% do custo hoje do cartão de crédito, se não me falha a memória desse juro, é decorrente da inadimplência. Então, a partir de agora, com o Cadastro Positivo, isso vai acabar, no meu modo de ver. Vou ser o primeiro a exigir que, caso eu necessite de um rotativo do cartão de crédito, o meu juro seja no máximo 3%, 4%, porque, graças a Deus, estou lutando, Sr. Presidente, para pagar as minhas contas em dia — lutando mesmo. Às vezes, sem querer, seu nome vai para o SPC, para o CADIN. Até este ano, parou. No ano passado, a Oi, no Paraná, usou o meu nome seis vezes para abrir conta. Antes, foi no Rio de Janeiro, por sete vezes. Eu tive que entrar na Justiça para tirar o meu nome. Às vezes, vamos no DPDC e nos órgãos em defesa dos consumidores, mas eles não tiram o nome de jeito nenhum. Mas, graças a Deus, este ano não está havendo isso. É importantíssimo o Banco Central fiscalizar isso, porque o grande argumento é a inadimplência. Então, o bom pagador agora, daqui para frente, terá, sim, oportunidade de exigir um juro menor no rotativo do cartão de crédito. E é preciso cobrar do mau pagador. Quem não paga realmente tem que pagar, tem que ir para a cadeia. Mas o bom pagador tem direito, a partir de agora, de ter uns juros mais respeitados, porque o que temos hoje no Brasil não é respeitado. É mais de 10%, chegando até a 15%. Numa economia estável, como estamos tendo hoje, isso não faz sentido. Problemas existem. Esta Casa tem que forçar para isso. Nunca somos contra o lucro. Quem trabalha tem que receber o salário. Quem vende a sua mercadoria tem o direito de receber e ter seu lucro, mas do jeito que está não pode.

Esta Comissão tem trabalhado muito; o Banco Central tem feito o seu “para casa”, e as ações de algumas empresas este ano têm sido as piores, porque, com a interoperabilidade, com a competição hoje existente — o Congresso conseguiu isso com o Banco Central, através de resolução —, o negócio não ficou tão bom como era. Está bom ainda, mas não tão bom. Então, vamos avançar.

Quero pedir ao Banco Central que olhe com carinho para o aumento desse pagamento mínimo para 30%. Já avançamos para 20%. Acho que 30% é um percentual bom. Certamente, o custo vai diminuir com as cinco tarifas que foram criadas, da mesma forma como aconteceu com o cartão de crédito.



Aqui, temos obrigação, os Deputados Walter Ihoshi, Guilherme Campos e todos os Parlamentares que têm trabalhado nisso, de continuar fiscalizando, ajudando o consumidor. Sabem quem paga isso? As classes C, D e “E”, que não têm condições, muitas vezes, de lutar pelos seus direitos. Vão ao PROCON e reclamam. O PROCON faz o seu trabalho, mas a força econômica é muito grande.

Para finalizar, quero dizer que também não sou só do lado dos comerciantes, nem só contra os bancos. Têm chegado ao meu gabinete também, Sr. Presidente, por parte das instituições financeiras, a reclamação (e eu a deixo aqui para o Roque Pelizzaro), de que — e as medidas tomadas pelo Banco Centra já surtiram efeitos no custo do comerciante — essa economia não está sendo passada para o consumidor. Então, Roque Pelizzaro, eu vou lhe pedir que faça o seu “para casa”, que nos traga números aqui, porque os comerciantes há anos vêm lutando por isso. Nós conseguimos nesta Casa, com os números que o comércio trouxe para nós, essa medida. Agora, é necessário que essa economia que o comércio está repassando para o consumidor seja trazida, de alguma forma, em números, porque estão dizendo que não está sendo repassada. O comerciante a está colocando no bolso, não a está repassando para o cidadão. Eu não concordo; tenho certeza de que está sendo repassado, sim, com preços menores para o consumidor.

Muito obrigado, Sr. Presidente.

Quero parabenizar Dra. Juliana, que sempre está presente conosco aqui. Ela fica mais aqui...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Ela é a nossa xerife.

O SR. DEPUTADO LEONARDO QUINTÃO -... do que no DPDC. Parabéns. V.Exa. tem contribuído muito conosco. São excelentes técnicas no assunto. Trazem-nos números, apresentações sem paixão. E o Banco Central é sempre solícito também com esta Casa. Parabéns ao Marciano. Aliás, não vi o Marciano aqui. Cadê ele?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Deputado Leonardo.

O SR. DEPUTADO LEONARDO QUINTÃO - Aposentou? Aposentaram até o Marciano. Não é possível. (*Risos.*)



O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Encerrada a fase de debates com os Deputados, vou passar a palavra para Roque Pelizzaro, Presidente do CNDL, por 5 minutos, para que possa fazer sua explanação.

Eu pediria que fossem 5 minutos mesmo. Primeiro, porque é um precedente; segundo, porque o Sérgio e a Juliana têm que ir embora daqui a pouco.

O SR. ROQUE PELIZZARO - Agradeço o precedente, Sr. Presidente.

Parabenizo a Casa e o Deputado Walter pelo requerimento. Serei bem breve.

Acho que esta Comissão defende principalmente o princípio da hipossuficiência, que tem de estar em voga.

Eu quero trazer dois pontos. Primeiro, o comerciante também faz o papel de consumidor nessa relação. Ele consome o serviço dessa indústria, quando utiliza um POS e faz a venda. E hoje ele não está tendo condições para renegociar muita coisa que poderia trazer benefícios para seus consumidores e até para a viabilidade do seu negócio, por não conseguir acesso à negociação com os “aquários”, com os adquirentes nesse processo. Tanto que — eu trago os números de uma pesquisa que realizamos — só 28% daqueles comerciantes que responderam aos questionários conseguiram algum modelo de renegociação depois da quebra de exclusividade entre bandeiras e adquirentes. É um número muito pequeno. O resto ainda continua no patamar inicial.

Outro ponto que é o foco deste debate diz respeito à fiscalização sobre a indústria de cartão de crédito pelo Banco Central.

O emissor é aquele que efetivamente concede o crédito. Por exemplo, no meu caso — não fazendo propaganda —. tenho no meu bolso um cartão emitido pelo Banco do Brasil, com a bandeira Visa ou Mastercard. Quem me deu o crédito foi o Banco do Brasil. Nessa cadeia, esse setor pode ser fiscalizado pelo Banco Central, porque é tipicamente uma instituição financeira. O problema todo está no resto da indústria, na bandeira e no adquirente, que ficam no limbo.

Por um lado, como diz a Súmula, é levado à categoria de entidade financeira, e, por outro, não. Precisa haver a definição, para que o Banco Central consiga ter as medições e os números que hoje ele não consegue, Sr. Deputado. Tentamos ter números, mas o Marciano nos dizia: *“Eu não consigo, Roque, porque eles não estão sujeitos à nossa fiscalização”*.



Essa indústria se fragmentou no processo, talvez não com o intuito de ficar à margem da legislação, mas é o que efetivamente vemos hoje.

O Deputado Dimas Ramalho referiu-se há pouco a essa súmula, e ele de forma equivocada, porque o mercado via isso de forma equivocada, usa a expressão “administrador de cartão de crédito”. Isso não existe. Legalmente, eu tenho emissor, eu tenho bandeira e eu tenho adquirente, três personalidades jurídicas totalmente distintas.

Caberia ao Legislativo colocar todos dentro de um trilho, todos sob a tutela do Banco Central, que aí, sim, poderia normatizar melhor e termos números efetivos desse processo.

Os “aquários” fazem, sim, trabalho financeiro quando fazem o trabalho de antecipação de recebíveis para o comércio com taxas de 6%, 7% ao mês, porque o comerciante tem que adiantar.

No Brasil — encerro com isso —, na minha singela opinião, as distorções que vieram da época da inflação para cá é que estão a gerar todo esse processo. Como foi dito, a nossa jabuticaba, o pagamento com 30 dias, que só há no Brasil, é diferente do resto do mundo. Lá fora, se alguém tem um cartão americano e faz uma compra, entra para o comerciante dois dias depois e o consumidor tem que pagar dois dias depois. Se ele não tem o dinheiro, ele tem um limite de crédito. Ele entra numa coisa parecida com o nosso rotativo, só que não com a taxa do nosso rotativo, mas com taxas de mercado palatáveis.

No Brasil, temos, no cartão de crédito, para o consumidor, o pagamento na fatura, que é o pagamento normal; o pagamento parcelado loja, um modelo muito comum; o pagamento parcelado do cartão, em que o pagamento é parcelado em 10 vezes e o cartão cobra um juro. E, se escapa disso, cai no rotativo. Essas diferenças o consumidor não conhece. Por esse desconhecimento, ele pega um cartão, entra no mercado consumidor, gasta e não entende, não consegue separar as modalidades. Por quê? Porque são muitas modalidades. Isso deveria ser olhado pelo Banco Central, pelo DPDC, para que houvesse uma simplificação dessas modalidades, para ele entender efetivamente o que está pagando.



Vi que as perguntas enviadas para esta audiência, na pesquisa feita há pouco aqui em Brasília e em Campinas, que a grande reclamação diz respeito — a Juliana deve explicar melhor — à alta taxa de juros do rotativo, que é realmente exorbitante.

Nós, do comércio, queremos que o consumidor tenha dinheiro para comprar mais, e esse é o nosso único interesse. Precisamos simplificar a vida deles. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado. Vamos passar a palavra agora ao Dr. Sérgio, porque...

O SR. DEPUTADO LEONARDO QUINTÃO - Sr. Presidente, peço ao Roque Pelizzaro que me explique se está sendo repassado ao consumidor esse desconto, porque estou sendo muito pressionado. Acredito nos comerciantes.

O SR. ROQUE PELIZZARO - Está sendo. Desses 28% que renegociaram, a imensa maioria é pequena. Foi renegociado simplesmente — e eu disse que isso iria acontecer, porque aconteceu na telefonia muito parecido — não a taxa de desconto, a taxa que é descontada para o comércio. Foi reduzida a taxa de aluguel do POS, cujos valores para o dia a dia ainda são insignificantes para haver um repasse, que era o aluguel da maquininha. Isso significa para um grande comerciante quase nada e, para o pequeno, talvez, a viabilidade, porque ele deixou de pagar 300 reais por mês e está pagando 30 reais, 40 reais. Isso é significativo para o dia a dia, mas não é significativo para ser repassado.

Agora, grandes operações — vou evitar citar nomes, porque senão vou fazer propaganda para alguns comerciantes —, como no caso do setor de farmácias eu conheço 2 empresas, como a Pague Menos, já que fui autorizado a dizer. É uma rede de farmácias que repassou esse ganho. Ela efetivamente reduziu seus preços. De móveis e eletrodomésticos conheço duas ou três redes também que fizeram isso. Poderia, e vou fazer isso. Em Santa Catarina, a Koerich de Florianópolis fez isso e ainda poderia citar outras.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Deputado Ricardo Izar, muito breve meu querido companheiro, parceiro de partido.

O SR. DEPUTADO RICARDO IZAR - Presidente, desculpe-me, eu estava no Conselho de Ética. Cheguei atrasado e acho que não ouvi muita coisa, mas quando pedimos esta audiência pública estávamos preocupados porque era uma coisa



antiga e falávamos que poderiam ter ocorrido algumas mudanças. Tínhamos como objetivo avaliar como atuavam os órgãos do Poder Executivo incumbidos de fiscalizar as operações realizadas pelas empresas de cartão de crédito.

Então, queria saber, principalmente do Sr. Presidente e do Relator, se as informações serviram para mostrar que muita coisa foi feita nesse período. Perguntaria também se os benefícios estavam sendo repassados para o consumidor, mas esta pergunta já foi feita aqui.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito bem, meu querido companheiro Ricardo Izar, V.Exa. fez uma pergunta a mim. Então, vou dizer que o resultado desta audiência pública, até este momento, quase no final, só está reforçando aquilo que vinha propondo como Relator da PFC. Eu acho que água e canja de galinha não fazem mal a ninguém. Criar uma Comissão, um grupo de trabalho para continuar no levantamento, observando o que de fato vem acontecendo em cima de tudo o que foi dito nesta Mesa, mais do que nunca está reforçado o meu relatório, que será o primeiro item da Ordem do Dia na próxima quarta-feira.

Tem a palavra o Dr. Sérgio Odilon, do Banco Central.

O SR. SÉRGIO ODILON DOS ANJOS - Os temas aqui colocados giram em torno de um mesmo propósito, de um mesmo objetivo. Há algumas questões jurídicas que eu gostaria de não... Temos aqui presente o Subprocurador do Banco Central, Dr. Cristiano de Oliveira. Caso essas questões queiram ser debatidas, talvez ele possa fazer algumas observações.

A competência do Conselho Monetário Nacional é regular as instituições financeiras, que são autorizadas a funcionar por ele. O universo de cartões, de fato, engloba mais de 90%, como disse, mais de 95%. Nós temos um comando legal que é dado pela nossa Procuradoria de agir. Isso vale também para o caso dos juros, e vale para os juros também no caso da livre contratação, que é do princípio da livre iniciativa, liberdade e concorrência. É nesse sentido que achamos que o mercado pode melhorar.

Acho que neste caso, pelo que vejo aqui, é reforçar um comportamento que já estamos tendo com relação a diversos agentes que atuam nesse processo — nós do DPDC, o Ministério Público e vocês, na Comissão.



Na realidade, aqui dois modelos ficam claros. Um é o da verticalização, que permitiu não se ter a exclusividade de bandeiras, e outro modelo recém instituído, baseado no modelo de sucesso das tarifas bancárias, e também somos referência internacional nesse aspecto.

Nenhum regulador no mundo todo fez ação alguma nesse sentido, de permitir a comparação de preços. Esse é um problema que afeta mundialmente todos os sistemas financeiros. Nós conseguimos aqui, e temos recebido reguladores de peso internacionais querendo conhecer o nosso modelo. Tudo pode ser aperfeiçoado e acho que este é um ambiente que podemos trazer.

O que percebi é que poderíamos agregar, a partir de sugestões vindas dos diversos agentes, dois modelos diferentes: o da verticalização com o de tarifa. Temos certeza de que o consumidor, não obstante o despreparo daquele das classes mais inferiores, mas temos o propósito de melhorá-lo com educação financeira. Educação financeira, diga-se de passagem, inclui o consumidor, a sociedade, mas também a instituição financeira, porque é importante que o empregado da instituição financeira entenda com quem ele está tratando. Nesse processo poderíamos ver como juntar essas duas situações, porque temos a certeza de que o consumidor, ao ter conhecimento disso e poder comparar preço, ele também vai forçar uma negociação, inclusive na taxa de juros.

Nós sabemos dos valores das taxas de juros, mas sabemos que o modelo que nos parece bastante válido para que se possa fazer isso, é permanentemente pressionando e olhando o seu banco ou trocando de banco, para que você possa exercer a sua cidadania de reduzir.

Então, entendo que há muitas sugestões. Acho-as interessante. O Deputado Gean Loureiro citou muito bem a questão da inter-relação do que você complementa agora em relação ao lojista. Precisamos saber como juntar os dois modelos e fazer com que, dentro da competência que temos de regular o sistema financeiro, se force, sim, uma melhor formação de preço nesse mercado.

Fico agradecido, porque já foi uma experiência muito gratificante para nós participar do debate sobre as tarifas bancárias. Temos aqui o depoimento de dois órgãos do porte do Ministério Público e do DPDC de como isso foi válido. A Dra.



Juliana não quis dar a nota, mas tenho certeza de que, pelas suas palavras, a minha nota seria dez, porque este é um modelo em que temos avançado. (*Risos.*)

Acho que o monitoramento, e aí posso passar a palavra ao Ricardo Liao, com a ajuda do DPDC, principalmente, e do Ministério Público... Só para reforçar, temos um convênio com o DPDC que tem dois objetivos. Um é prover informações à nossa fiscalização se alguma norma está sendo descumprida, porque a fiscalização está para olhar as normas que foram feitas. Então, a fiscalização pode melhor focar os seus processos de trabalho em determinado ponto. Outro foco, diferente desse, é como o DPDC, o Ministério Público, que é o que tem feito, e esta Comissão tem feito, encaminha ao Departamento de Normas subsídios para melhorar a regulação.

Então, é nesse sentido que vejo, com muita satisfação, toda essa discussão. Acho que os assuntos são muito parecidos, no final das contas, mas reafirmamos: com o estímulo à concorrência, à transparência, à educação financeira, à disseminação dessa informação por toda a sociedade é que vamos dar passos largos para fazer isso. Entendo que, de fato, podemos isso. Periodicamente temos, no caso, tarifas bancárias com mais de 2 anos de medida implantada, e agora vimos nitidamente preços muito menores do que vimos no passado.

Eu tenho colegas, como o Anselmo, um consultor que trabalha no Departamento de Normas e atua coordenando todos esses assuntos. Infelizmente, tenho de me ausentar, pois tenho voo marcado às 17h10min e estou um pouco atrasado, mas ele estará aqui para responder qualquer pergunta, pois tem toda a autoridade para falar sobre isso.

Passo a palavra ao Liao para complementar sobre os aspectos da fiscalização.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - O Liao também tem que pegar o avião ou não?

O SR. RICARDO LIAO - Não.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Então, antes de passar a palavra ao Liao, passo a palavra à Juliana, pois ela também está 15 minutos atrasada para um compromisso.

Tem a palavra a Sra. Juliana.



A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Odilon, a sua nota é boa, sem dúvida. Agora, quero ver a nota do impacto. Acho que uma norma merece uma nota quando é cumprida e o mercado precisa apresentar um resultado disso agora.

O SR. DEPUTADO DIMAS RAMALHO - Ele pode ir devagar, porque o voo vai atrasar.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Essa é uma das grandes certezas que temos enquanto consumidores. *(Risos.)*

O SR. DEPUTADO DIMAS RAMALHO - Essa e os juros do cartão.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - O problema, Deputado Dimas Ramalho, é que alguém disse que fica mais aqui do que... Não diz assim, porque o Ministro Eduardo Cardozo vai achar que eu não tenho trabalho lá.

(Não identificado) - Depois a gente convoca ele aqui também, não se preocupe.

O SR. DEPUTADO DIMAS RAMALHO - Estou achando que você é candidata também, Juliana.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Não, não. Eu não sou candidata. O Deputado da minha cidade está aqui, o Dr. Ubiali. Eu não tenho pretensão política alguma. Gostaria de cumprimentá-lo. Sou francana. Campinas é quase da Grande Franca, não é Deputado?

(Não identificado) - Você é muito franca, Juliana.

A SRA. JULIANA PEREIRA DA SILVA - Gostaria de comentar a respeito do que foi colocado, e permita-me, Deputado Roberto Santiago, sendo bastante franca, dizer o seguinte. Essa questão que envolve os custos operacionais é uma demanda legítima. O Deputado Guilherme acabou de me entregar o relatório que Campinas fez. Não somos insensíveis à questão, principalmente do pequeno comerciante. Não se trata de uma posição contrária. O que tenho de fazer, e acho que oportunamente podemos fazer numa audiência, num outro momento, é discutir exatamente esse tema, porque nós também não podemos, no momento em que temos um acesso imenso aos cartões de crédito, mudar as regras tão rapidamente.

Até hoje cartão de crédito foi um produto de uma classe média privilegiada e, agora, não é mais. Ele está mais popularizado. Vamos mudar essas regras agora e dizer que vão pagar mais por isso? Então, precisamos realmente...



Gostei da sugestão de transparência. Os senhores foram muito felizes na abordagem, porque jamais o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor vai ser contrário a qualquer transparência. Gostei, acho que é oportuno conversarmos sobre isso.

Sobre a Lei de Usura, a despeito do que o Odilon disse, a Dra. Valquíria até comentou comigo que ela já tem um inquérito civil nessa área. Acho que é importante... Tinha. Ela vai comentar aqui com vocês.

No mais, quero deixar o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor sempre... Sou muito mais servidora aqui do Deputado Roberto Santiago do que... Não conte para o Ministro José Eduardo Cardozo. Mas temos sempre a intenção de trabalhar...

Acho que é importante, de novo, fazer o registro de que essa coerência do Parlamento em relação à questão do consumidor é muito importante. Quando comemoramos inclusão econômica, desenvolvimento econômico, quer dizer que colocamos cidadãos economicamente ativos no mercado, e ele é chamado consumidor. Não adianta fugirmos dessa realidade. Precisamos respeitar o consumidor para chegar a ser um país cada dia mais desenvolvido também no aspecto social, não só no aspecto econômico.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Obrigado, Dra. Juliana. Está dispensada para seu próximo compromisso. O Deputado Dr. Ubiali já viu com quem vai concorrer na próxima eleição. *(Risos.)*

Dr. Liao.

O SR. RICARDO LIAO - Obrigado, Deputado.

Como a gente vê, esse tema, como bem destacado pelo Deputado Dimas, é recorrente a 2003. Ele é um problema que, na verdade, passou a ter massa crítica, vamos dizer assim, a partir de um processo de aderência, de inclusão de novos consumidores, de expansão desse tipo de produto. Não desse tipo de empresa administradora de cartão, mas sim do produto ou do serviço, como queiram alguns definir, oferecido pelo sistema bancário. A partir daí, como todo produto de concorrência, passa a haver vários conflitos de interesse.



O Banco Central historicamente tem uma característica muito legalista, talvez extremada para alguns. Internamente, nós, que operamos a aplicação... Não sou advogado, então por qualquer aleivosia de ordem jurídica estou antecipadamente perdoado. Mas muitas discussões internas às vezes puxam, vamos dizer assim, para a melhor doutrina, para a melhor aplicação, e existem controvérsias internas, acho que em toda casa existe isso, da melhor leitura, da melhor aplicabilidade de determinadas legislações ou conjuntos de legislações.

O Código de Defesa do Consumidor, embora com idade já avançada, sempre em fase de crescimento, é um código de 21 anos, um jovem de 21 anos. Talvez nos últimos 5 ou 10 anos ele tenha sido percebido de uma maneira mais ampla por toda a sociedade, não só por aquele chamado hipossuficiente consumidor. Essa é a característica que o protege de tudo e de todos em relação aos fornecedores mais variados que a gente possa observar, e o sistema bancário passa a ser, obrigatoriamente, um desses fornecedores.

Portanto, cumpre observar, sem qualquer interferência necessária do Banco Central, o Código de Defesa do Consumidor. Isso está assentado, isso está definido. Exatamente esse foi o objeto da ADIN em 2001, julgada em 2007, que clarificou, deu luz e transparência a essa relação> sim, é aplicável aos produtos e serviços oferecidos pelo sistema bancário o Código de Defesa do Consumidor.

O que o Banco Central fez, a partir de então, buscando se posicionar em relação a isso, foi exatamente dar aderência regulatória a essas medidas. Ou seja, o princípio está no Código. O que talvez o Banco Central, ou melhor, o Conselho Monetário faça, através de sua regulamentação, é tipificar, qualificar ou especificar as várias possibilidades, e cartão é uma. Nós aqui já passamos por sete, já passamos por taxa de renovação de cadastro, já passamos por liquidação antecipada, já passamos por portabilidade, já passamos por tarifa, estamos passando agora por tarifa de cartão de crédito, passamos recentemente por notas manchadas. Enfim, toda relação, todo assunto que envolva o consumidor não tem uma lei pronta, específica para aquela situação, mas certamente tem um princípio, e o princípio está no Código de Defesa. Então, quanto mais aderirmos toda a legislação que decorre disso aos princípios do Código, mais próximos dele vamos estar, e mais certos, provavelmente, também estaremos.



O volume de situações, todas as percepções que foram colocadas aqui dos vários protagonistas — em algumas, nem falamos do consumidor — também interferem nessa relação. Então, às vezes é difícil você atender o consumidor, o prestador do serviço, o oferecedor daquela negociação, daquele produto, seja banco ou não, mas a administradora de cartão, e ter o melhor equilíbrio dessa relação. Esse é o desafio.

Acho que nós, chamados de uma maneira mais evidente nos últimos anos, vimos dando resposta. Acho que a resposta tem sido apresentada, mas ainda falta muito para alcançarmos um mínimo aceitável, socialmente falando. Temos o processo de inclusão, temos o processo de educação, temos o processo de endividamento responsável, ou seja, uma série de itens que, por si só, às vezes são conflitantes, e tirar o melhor proveito disso merece discussão. Esta Casa me parece que tem exatamente esse propósito. Essa discussão está inserida nessa condição, e é uma questão de observação permanente.

Acho que a nota, com certeza, é de viés de alta. Não sei a partir de quanto, mas ela tem um viés de alta, e certamente a permanência desse tipo de ação por parte do Banco Central, por parte da Terceira Câmara, do DPDC e da Câmara dos Deputados, não tenho dúvida, vai buscar uma convergência. É uma questão de maturação, uma questão de tempo. Temos conflitos de interesses em várias dimensões, mas tudo é superável.

Pontualmente, o convênio citado aqui várias vezes entre as áreas técnicas do Banco Central e do DPDC, com o patrocínio da Terceira Câmara do Ministério Público, tem ajudado muito. Como a Juliana sempre diz, a nossa gramática tem se nivelado bastante, mas sempre há espaço para melhorar. Acho que esse é o intuito, esse é o objetivo e é o caminho que está sinalizado para todos nós.

Pela fiscalização, claro, só posso impor ou deixar de impor alguma obrigação ou cumprimento se lei específica aplicável àquela situação me autorizar a tanto. Senão, não seria adequado nosso tipo de processo.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Obrigado, Ricardo.

Antes de passar a palavra à Dra. Valquíria, quero agradecer aos nossos internautas, que hoje mandaram bastantes perguntas aqui: Maria Alencar, de



Fortaleza; Waldemagno, de Recife; Prof. Rogério, de Passo Fundo, Rio Grande do Sul; Antônio Julião, Walter Francisco da Silva Júnior, Eduardo Pavan, Alcione Silva, Graça Bendim, Rui Medeiros, Carla Silva, Gilmar Rodrigues, Afonso, de Feira de Santana; Bruna, Wagner Rodrigues, Luísa Silva e Pedro Lucas. Quero informar aos nossos internautas que as perguntas vão ser repassadas a todos os nossos convidados, que vão ter a incumbência de responder, de acordo com o tema de cada um.

Dra. Valquíria.

A SRA. VALQUÍRIA OLIVEIRA QUIXADÁ NUNES - Obrigada, Presidente.

Falei para o Odilon, antes de ele sair, que ia baixar a nota dele, para não dizerem que falo por trás. Tudo o que a gente debate aqui a gente fala nas nossas reuniões francamente, porque a defesa do consumidor é uma coisa muito cara para nós.

Sobre a questão dos 20%, vocês já sabem meu posicionamento. Penso que a Lei nº 4.595 diz que compete ao Conselho Monetário limitar qualquer outra forma de remuneração de operações e serviços bancários ou financeiros. Então, para mim, o cartão de crédito está aí, e compete ao Banco Central exercer permanente vigilância nos mercados financeiros e de capitais sobre empresas que, direta ou indiretamente, interfiram nesses mercados em relação às modalidades ou processos operacionais que utilizem.

Então, para mim, nessa outra faixa de cartões que não são instituições financeiras, a norma deve ser ampliada. Chamo os novos Deputados a me ajudarem a sensibilizar, principalmente o jurídico. Vai ter uma nota baixa por causa do jurídico. Há isso.

Dou um exemplo: consórcio é instituição financeira? Não é, e nem por isso o Banco Central deixa de atuar. Essa é uma questão que temos de avaliar. Os dados da fiscalização vão nos ajudar, nós do PROCON, a verificar, porque a faixa que se quer atingir, aquela que é mais hipossuficiente, a ela é oferecido o cartãozinho quando entra na loja para comprar, e essa loja é emissora e credenciadora ao mesmo tempo. Então, é uma questão, e não podemos diminuir esses direitos.

A outra questão que vai diminuir a nota um pouco é esse longo prazo, mais de um ano para implementar as medidas, mas vamos dar um crédito para



fiscalização. A nota vai ficar boa, porque vamos dar um crédito para a fiscalização, que fez um trabalho bom nas tarifas bancárias.

Esse trabalho tem várias etapas. Uma é a normatização, a outra é a supervisão. Entendemos que, havendo um padrão e a supervisão atuando, podendo ter maior transparência, e o DPDC vai nos ajudar a fomentar mais a transparência e a concorrência, os preços vão ser reduzidos.

Penso que a redução até agora é fruto daquele trabalho do Marciano, como bem lembrado pelo Deputado.

Acho que a desconcentração impactou bem. Esperamos que essas normas venham também a impactar e que cheguemos a um ponto em que nem se cobre tarifa, como em alguns países acontece, porque a própria concorrência traz isso. Então, já há os encargos cobrados ali, e quiçá a gente chegue a esse ponto.

Outra questão que eu quero enfatizar é a da usura, que foi citada pelos Deputados Francisco Araújo e Dimas Ramalho. Na verdade, há até um caso que eu toquei aqui na Procuradoria da República do Distrito Federal.

O que ocorre? A Lei Complementar nº 75 e a Constituição dizem que compete ao Ministério Público Federal promover o inquérito civil público e a ação civil pública para proteção dos interesses relativos ao consumidor. Verificando a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que diz que a usura não poderia ser aplicada, eu disse que não e que iria instaurar o inquérito civil público. Peguei a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e encaminhei a recomendação, que é um instrumento utilizado para que autoridade administrativa (*ininteligível*.) Encaminhei uma recomendação ao Banco Central para que editasse um ato obrigando as instituições financeiras a cumprirem as decisões do Superior Tribunal de Justiça, última instância na área.

O que ocorreu? O Presidente do Banco Central à época fez um comunicado ao Ministro da Fazenda, que editou a medida provisória legalizando a capitalização de juros. Diante dessa medida provisória, ainda representei a questão da inconstitucionalidade ao Procurador-Geral da República à época, que demorou a se manifestar, e um partido entrou com uma ação direta de inconstitucionalidade. Fui a cada Ministro do Supremo mostrando a questão, só que o partido não renovou o pedido para ADIN e essa questão se perdeu. Então, há a lei hoje em dia.



Os senhores vejam como a coisa funciona. A própria Justiça... Muitas vezes as decisões são descumpridas porque o poder econômico fala mais alto, e tentamos utilizar os instrumentos que estão à disposição.

De 2007 para cá, começamos esse trabalho de conversa com o Banco Central, que tem dado bons frutos, o qual tem mudado de postura principalmente hoje, quando tem na Presidência o Dr. Alexandre Tombini, que participou desde o início conosco. Ele era Diretor de Normas e se sensibilizou. Então, esperamos que ele se sensibilize para fazer avançar mais a norma.

Esse trabalho da Câmara dos Deputados é muito importante. Então, agradeço ao Presidente, Deputado Roberto Santiago, e ao autor do requerimento, Deputado Walter Ihoshi, o convite. Penso que é muito bem-vinda essa sugestão de avaliação permanente. Com esses dados melhor sistematizados, vamos poder avaliar sugestões para o aperfeiçoamento da norma e quem ganha é o povo brasileiro, o consumidor.

Obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Dra. Valquíria.

Pois não, Dr. Ubiali.

O SR. DEPUTADO DR. UBIALI - Quero dar uma palhinha só. Eu não sou desta Comissão, como V.Exa. sabe, mas fiz questão de estar aqui presente porque esse assunto tem sido discutido aqui nesta Casa em todas as Comissões.

A Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio já fez várias ações, mas o que nós vemos, de fato, é que o problema crucial acaba não sendo resolvido, que são não só as taxas, mas os juros cobrados pelo cartão de crédito. Esse é um problema do Brasil, não só nesse segmento, que é muito maior do que nos outros.

Eu fiquei aqui só pensando. Nós estamos falando tão bem das taxas bancárias, que foram equilibradas, mas elas foram criadas porque, com a estabilização financeira, havia o argumento de que banco iria quebrar se não cobrasse taxa. O que vimos ao longo do tempo foi a existência de lucros exorbitantes de bancos e, no entanto, nunca mais se falou que as taxas deixariam de existir.



Gostei de ver a Dra. Valquíria falar. Quem sabe tiramos não só as taxas dos cartões de créditos mas também as bancárias?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Roberto Santiago) - Muito obrigado, Dr. Ubiali.

Quero agradecer às Sras. e Srs. Deputados e ao Dr. Ricardo.

Nada mais havendo a tratar, agradeço a presença de todos os expositores e encerro a presente reunião, convocando os Srs. Deputados para audiência pública a fim de discutir a redução do valor da assinatura básica de telefonia fixa, a realizar-se na próxima terça-feira, 14 de junho, às 15 horas, em plenário a ser definido.

Está encerrada a reunião.