

*Arguível  
em 30/04/2014  
Ministério Público  
Coordenação de Justiça*

*CAOP Consumidor*  
A Diretoria de Expediente para as devidas providências  
Palmas-TO, 29/04/14  
*José Kasuo Otsuka*  
Promotor de Justiça/Chefe de Gabinete

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

End: Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Palácio da Justiça Raymundo Faoro - Sala 520 - Cep: 70064-900 - Brasília - DF  
Fone: (0xx61) 2025-3170 / Fax: (0xx61) 2025-3497 - Home Page: [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc)

**OFÍCIO CIRCULAR N. 777 -2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**

Brasília, 1 de abril de 2014

Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Assunto: Instauração de Processo Administrativo.

Prezado (a) Senhor (a),


Senhor(a) Dirigente,

1. Para conhecimento e providências que entender pertinentes, vimos pelo presente, comunicar que em razão dos indícios de cobrança na Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), na realização de uma nova operação, de clientes que já possuíam um contrato de crédito vigente com a Instituição Financeira HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo, foi instaurado o Processo Administrativo n.º 08000.028829/2013-10.
2. Diante disso, tendo em vista que a tarefa de bem defender o consumidor pressupõe uma atuação coordenada, difusa e capilarizada de todos os seus agentes públicos, encaminhamos a Vossa Senhoria cópia da Nota Técnica de instauração, para que possamos reunir esforços no intuito de potencializar melhores resultados para a efetiva defesa do consumidor.
3. Sem mais, para o momento, aproveitamos para agradecer Vossa inestimável cooperação, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais necessários.

Atenciosamente,

*Alessandra de Almeida Camargos Costa Oliveira*  
ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS COSTA OLIVEIRA  
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos

MINISTERIO PUBLICO DO E. TOCANTINS



07010075355201428  
ASSUNTO : OFICIO CIRCULAR N 777/2014,1  
ENTRADA : 25/04/2014 08:57  
ORIGEM : MINISTERIO DA JUSTICA  
DESTINO : DIRETORIA DE EXPEDIENTE



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR  
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
COORDENAÇÃO GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Nota n.:	68/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	01 de abril de 2014.
Protocolado:	08000.028829/2013-10.
Representante:	Banco Central do Brasil.
Representado:	HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo.
Assunto:	Prática abusiva.
Ementa:	Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC). Cliente que possui contrato de crédito vigente. Suposta prática abusiva. Instauração de Processo Administrativo.

Senhora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos,

**I. Relatório**

01. Trata-se de Averiguação Preliminar instaurada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça (MJ), em razão do recebimento do Ofício n. 05/2013-BCB/Decon/Colog, do Banco Central do Brasil, por meio do qual encaminhou Relato Sucinto de Ocorrência acerca de operações que podem caracterizar violação à Lei n. 8.078/1990, em face do HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo (fl. 01).

02. Consta do Relato Sucinto da Ocorrência, elaborado pelo Banco Central do Brasil, que o HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo cobrava Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) na realização de uma nova operação de clientes que já possuíam um contrato de crédito vigente com a instituição financeira (fl. 02).

03. O Banco Central do Brasil anexou aquele Ofício 04 (quatro) contratos de consumidores e correspondência do HSBC que, por se revestirem de caráter sigiloso, nos termos da Lei Complementar n. 105/2001, encontram-se nos autos apartados do presente procedimento.

04. Por meio da Notificação n. 50/2014-CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, de 22 de abril de 2012, solicitou-se do Banco a apresentação de esclarecimentos acerca do procedimento adotado para cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC), na realização de uma nova operação de clientes que já possuíam contrato de crédito vigente com a Instituição Financeira (fl. 26).

05. Em resposta, o HSBC esclareceu que "não cobra Tarifa de Cadastro, ainda que verificado o seu fato gerador, nos termos da Resolução CMN n. 3.919, de 2010" e apresentou telas dos sítios eletrônicos do Banco Central do Brasil e FEBRABAN<sup>1</sup> para demonstrar ausência de cobrança de valores nos serviços de "Confecção de cadastro para início de relacionamento - CADASTRO" (fls. 55/56).

<sup>1</sup> Acessadas em 24.02.2014.

06. Ainda a respeito, da resposta à notificação expedida por este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o Banco alegou a legalidade da cobrança da tarifa de cadastro com base nas Resoluções n. 3.518/2007 e 3.919/2010, ambas do Conselho Monetário Nacional. Destacou que o Superior Tribunal de Justiça fixou entendimento, no julgamento dos Recursos Especiais n. 1.255.573/RS e 1.251.331/RS, de que é válida a cobrança de Tarifa de Cadastro (fls. 56/60).

É o relatório.

## II. Fundamentação

07. A proteção do consumidor possui assento constitucional e é direito fundamental, o que se evidencia pelo disposto no artigo 5º, XXXII, da Magna Carta. Também é princípio balizador das atividades econômicas, consoante o previsto no artigo 170 da Constituição de 1988, inserido no Título VII, da Ordem Econômica e Financeira, além de ser explicitamente ordenada pelo art. 48 dos ADCT.

08. Para dar cumprimento e concretude ao mandamento constitucional, foi aprovado o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que constitui um microsistema jurídico que determina a prevalência do princípio da boa-fé, confiança e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir a harmonização do interesse das partes. Tais princípios estão expressamente previstos no art. 4º do CDC, que traduz o interesse na segurança das relações de consumo e determina que as partes contratem com lealdade e segurança recíprocas.

09. O art. 4º, *caput*, incisos I e III, do CDC, enumera uma série de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, dentre os quais a maior proteção ao consumidor face à sua vulnerabilidade:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

10. Nota-se que, dentre os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, estão o respeito à dignidade, o atendimento à saúde e segurança dos consumidores, a proteção dos interesses econômicos e a transparência e harmonia nas relações de consumo por meio do reconhecimento do princípio da vulnerabilidade.

11. Além disso, os princípios jurídicos do CDC, que servem para dar segurança aos contratantes, indicam parâmetros para a interpretação de práticas abusivas, as quais não poderiam, por óbvio, ser inteira e exaustivamente contempladas pela Lei 8.078/90.

12. Dessa forma, a cobrança de Tarifa de Confecção de Cadastro (TCC) na realização de uma nova operação de consumidores que já possuíam contrato de crédito vigente com a instituição financeira, ou seja, consumidores com relacionamento estável com o Banco, poderá

colocar o consumidor em situação economicamente vulnerável, assim como desequilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, afrontando as diretrizes da Lei 8.078/90.

13. Além do mais, é direito básico de todo consumidor a obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço, bem como a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais e práticas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, incisos III e IV, do CDC).

14. Outrossim, a referida cobrança do serviço de cadastro, na hipótese de uma segunda operação de um mesmo consumidor ou de renovação/refinanciamento de operação, poderá constituir uma vantagem manifestamente exagerada imposta pelo fornecedor, vez que o consumidor não terá outra possibilidade na contratação senão a de aceitar o pagamento de referida taxa/tarifa. Ademais, aparentemente, pode ocorrer a elevação sem justa causa do preço do produto ou serviço, pois o consumidor já possuía um relacionamento com a Instituição Financeira, sendo, por conseguinte, indevido o pagamento de tarifa de cadastro.

15. Conforme entendimento de Bruno Miragem:

O artigo 39, V, do CDC estabelece como prática abusiva, "exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva". Trata-se de hipótese genérica que contempla a vedação de conduta do fornecedor visando à obtenção de vantagem que venha a dar causa ao desequilíbrio da relação jurídica de consumo. Note-se que não há necessidade de existir o contrato, senão o mero ato do fornecedor postulando o recebimento de vantagem. [...] Na vida cotidiana, outra prática abusiva bastante comum por parte de certos fornecedores, é a realização de serviços sem a aprovação de prévio orçamento pelo consumidor, art. 39, VI, que qualifica como abusivo "executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes". [...] A referência ao aumento arbitrário de preços como prática abusiva restou consignada como prática abusiva em face da introdução no CDC, por intermédio da Lei de Defesa da Concorrência, do inciso X que fez referência à conduta de "elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços". A utilidade da norma em questão é permitir que — a par dos instrumentos de controle de preços eventualmente existentes — também sob a lógica das normas de direito do consumidor se dê a possibilidade do controle in concreto — via administrativa ou judicial — da conduta dos fornecedores que aumentem seus preços, em contraposição ao interesse coletivo dos consumidores.<sup>2</sup>

16. Da análise dos autos, constatam-se indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, pois o artigo 39 veda ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, assim como veda a elevação desmotivada do preço de produtos e serviços.

17. Destarte, compulsando a documentação acostada aos autos, vislumbram-se indícios de infrações aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III, 6º incisos III e IV; e 39, V e X, todos do Código de Defesa do Consumidor.

<sup>2</sup> MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. p. 202, 205.

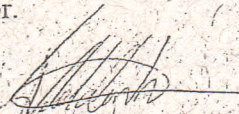
### III. Conclusão

18. Diante dos indícios de infrações aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III, 6º, incisos III e IV; e 39, inciso V e X, todos do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face do HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MÚLTIPLO, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999; bem como no art. 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

19. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento de Ofício Circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do presente processo administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

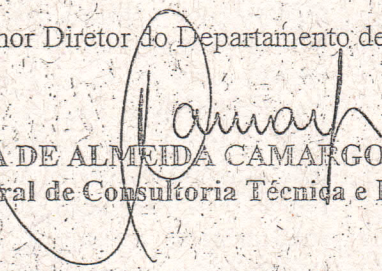
A consideração superior.

pp.

  
**RONALD MARKS SILVA MARQUES**  
Coordenador de Processos Administrativos



De acordo. Ao Senhor Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

  
**ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS COSTA OLIVEIRA**  
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos

Despacho n. 15/2014-DPDC/Senacon/MI

Data: 03/04/2014

Adoto a nota supra como motivação. Ante os indícios de infrações aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; e 39, V e X, todos do Código de Defesa do Consumidor, nos termos do artigo 50 da Lei n. 9.784/99, acolho a Nota Técnica elaborada pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos, cujo relatório e fundamentação passa a fazer parte integrante da presente decisão, e DETERMINO a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento, notificando-se o HSBC Bank Brasil S.A. – Banco Múltiplo, para apresentar defesa, na forma do disposto nos artigos 42 e 44 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012.

DETERMINO, por fim, nos termos do artigo 106 da Lei 8.078/90, a expedição de Ofício Circular ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com cópia da presente decisão, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

Notifique-se. Oficie-se. Publique-se.

  
**AMAURY MARTINS DE OLIVA**  
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor