



5236139



08012.002044/2016-12

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica nº 108/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON****PROCESSO Nº 08012.002044/2016-12****REPRESENTANTE: PROTESTE – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR****REPRESENTADO: BANCO SANTANDER S.A****ASSUNTO: PRÁTICA ABUSIVA****EMENTA: AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR. CARTÃO SANTANDER FREE. COBRANÇA DE ANUIDADE. ALTERAÇÃO CONTRATUAL. APARENTE PUBLICIDADE ENGANOSA. SUPOSTA PRÁTICA ABUSIVA. SUGESTÃO DE INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO.****I. Relatório**

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) em razão de denúncia da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - Proteste (Representante) em face do Banco Santander S/A. (Representado).

2. Em 23 de maio de 2016, a Proteste informou, por meio do Ofício nº 3466.05/2016, que o Banco Santander supostamente oferecia cartão de crédito denominado “Santander Free”, no qual a mensagem publicitária afirmava que se o consumidor utilizasse o cartão uma vez por mês estaria “livre de anuidade e tarifas para sempre”. No entanto, o Representado teria condicionado a ausência de anuidade posteriormente, de forma unilateral, ao valor mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) mensais de gastos no cartão de crédito.

3. Desse modo, em 3 de junho de 2016, este Departamento enviou a Notificação n. 93/2016/CCT-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Banco Santander a fim de solicitar esclarecimentos acerca do teor da denúncia.

4. Em resposta, o Representado alegou que os fatos narrados pela denúncia são anteriores a 2013 e não representam o contrato de condições gerais atualmente em vigor. Destacou que a isenção da anuidade, bem como das demais tarifas, “sempre foi condicionada a determinados critérios e este condicionamento foi claramente informado e divulgado desde o lançamento do produto”. Aduziu que o condicionamento diz respeito ao uso do referido cartão de crédito como meio de pagamento de qualquer compra de produto ou serviço, cujo valor mínimo do somatório das compras, à vista ou parceladas, tanto do cartão titular quanto de eventual cartão adicional, seja de R\$ 100,00 (cem reais), e que o cartão seja usado ao menos uma vez por mês, em todos os meses subsequentes. O Representado informou ainda que existiam contraprestações pagas pelo consumidor em razão da prestação de determinados serviços acessórios eventualmente utilizados pelo consumidor, e que os valores eram informados na ocasião da contratação do serviço. Por fim, esclareceu que, caso o consumidor não concordasse com os termos do contrato contendo as condições de uso, este poderia solicitar o cancelamento a qualquer instante. Na mesma ocasião, o Representado requereu o agendamento de reunião junto à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas deste Departamento.

5. Conforme Ata de Audiência n. 2016/CPA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON-MJ, na data de 5 de julho de 2016, em reunião havida entre os representantes do Banco Santander e deste Departamento, o Representado prestou esclarecimentos acerca da isenção da parcela da anuidade e as condições desta, bem como sobre o material publicitário veiculado que continha a expressão “Para Sempre” referente à isenção.

6. Posteriormente, o Representado juntou aos autos manifestação, por meio da qual informou que, entre janeiro de 2012 e junho de 2016, 6.732.366 (seis milhões setecentos e trinta e dois mil trezentos e sessenta e seis) consumidores que adquiriram o cartão Santander Free, e afirmou que, entre julho de 2013 e junho de 2016, foram registradas 79.558 (setenta e nove mil e quinhentos e cinquenta e oito) reclamações no SAC da empresa relacionadas a cobrança de anuidade do cartão Free.

7. Em 04 de agosto de 2016, esta Coordenação-Geral solicitou à Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado a elaboração de parecer a respeito da eventual existência de abusividade ou violação de norma do ente regulador pelo Representado. Dessa forma, de acordo com o Parecer n. 2/2017/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON, era possível que o Representado estivesse descumprindo a oferta “livre de anuidade”, no sentido de impor a quantia mínima de gasto em compras no cartão de crédito ao consumidor. O parecer destacou que, caso comprovadas as denúncias da Proteste, o Representado estaria infringindo os ditames do Código de Defesa do Consumidor no que tange aos artigos 30, 31, 35 e 51, XIII.

8. Nesse sentido, foi enviada a Notificação n. 45/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Banco Santander, por via da qual foram solicitados esclarecimentos acerca do parecer. No entanto, não houve manifestação do Representado.

9. Com a finalidade de instruir o presente procedimento, foi realizada pesquisa no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) referente à prática denunciada no período ente janeiro de 2013 a junho de 2017. A pesquisa apontou a quantidade de demandas registradas por consumidores em diversas Unidades da Federação. Na tabela abaixo constam alguns dos registros da pesquisa SINDEC:

Nº SINDEC	Nº F.A.	EMENTA	PRONCON/UF
5	35014002170002867	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	SP
10	23001002170009415	Consumidor foi cobrado por anuidade do Cartão Santander Free	CE
17	42032001170002436	Cobrança de anuidade do Cartão Santander Free	SC
29	31002001170005445	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MG
31	3500100817003674	Cobrança de anuidade do Cartão santander Free	SP
41	32001004160057021	Cobrança de anuidade do Cartão santander Free	ES
45	35038001160008567	Cobrança de anuidade do Cartão santander Free	SP
47	11160315334	Cobrança de anuidade do Cartão santander Free	AL
54	32015001160002597	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	ES
57	35001002160301284	Cobrança de anuidade do Cartão santander Free	SP
61	17160212209	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MG
68	21001001160039351	Cobrança de anuidade do cartao Santander Free	MA
70	31002001160042924	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MG
71	23001001160020218	Cobrança de anuidade sem que o consumidor tenha utilizado o cartão Santander Free	CE
84	23002001160012778	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	CE
87	22001001160017422	Cobrança de anuidade do cartão adicional Santander Free	PI
91	13001001160008287	Cobrança de anuidade do cartao Santander Free	AM
96	21001035160032558	Cobrança de anuidade do Cartão Santander Free sem que tivesse sido usado	MA
103	29001003160040570	Cobrança de anuidade do Cartão Santander Free	BA
107	43005001160016937	Cobrança de anuidade do Cartão Santander Free	RS
108	26001042160036270	Cobrança de tarifas de pagamento de conta e anuidade do cartão Santander Free	PE
121	35001003163060	Cobrança de anuidade de cartão sem desbloqueio da função crédito	SP
126	01160006534	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MG
133	01160132276	Cobrança de anuidade de cartão Santander Free que já foi cancelado	AL
135	29001021160023418	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	BA
142	52016004160005145	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	GO
144	26001036160019324	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	PE
152	35016001160003050	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	SP
155	42005001160000052	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free sem que tivesse sido usado	SC
163	32001004160001133	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	ES
169	23002001150016819	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	CE
173	50001001150030433	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	MS
181	26003003150005195	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	PE
183	01150222702	Cobrança de Anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MG
190	29001009150054428	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	BA
195	52016003150011753	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	GO
205	35001002150155166	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	SP
207	01150104350	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	MG
229	29001007140081741	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	BA
233	35022001140002733	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	SP
243	32001001140035814	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	ES
265	33001040140014613	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	RJ
272	26001046140000536	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	PE
278	01130206306	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	AC
289	51001001130013754	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	MT
297	41001001130063431	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	PR
308	01130103735	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	AC
325	32009001130001219	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	ES
337	01130008117	Cobrança de anuidade do cartão Santander Free	AL
339	35001008130005326	Cobrança de anuidade de cartão ofertado com anuidade gratuita	SP

É o relatório.

II. Fundamentação

10. 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 CF/88, inserido no Título VII, o qual versa sobre a Ordem Econômica e Financeira, além de ser explicitamente ordenada pelo art. 48 do ADCT.

11. O direito básico do consumidor à informação clara e precisa é imprescindível à concretização dos princípios da boa-fé e da transparência nas relações de consumo, considerando a vulnerabilidade do consumidor, previstos pelo artigo 4º, *caput*, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

12. Assim, a informação deve ser suficientemente adequada para que se garanta ao consumidor a transparência necessária à formação de um consentimento livre sobre as vantagens e desvantagens na aquisição de um determinado produto ou a contratação de certo serviço. Trata-se de direito básico do consumidor, assegurado no artigo 6º, III, do referido *Codex* e incidente não apenas durante a relação contratual, mas principalmente no momento pré-contratual.

13. Outrossim, constitui também direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º, inciso IV, do CDC, “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.

14. Assim, aparentemente, a conduta adotada pelo Representado apresenta indícios de violação ao art. 31 do CDC, uma vez que a oferta deve ser clara, suficientemente precisa e, principalmente, deve assegurar informações corretas, sem jamais induzir o consumidor a erro, vinculando o fornecedor, nos termos do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor. Como se sabe, a ausência de informação, na publicidade de um produto, pode induzir o consumidor a erro, nos termos do artigo 37, §§1º e 3º do CDC.

15. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça declarou que “a publicidade é enganosa por comissão quando o fornecedor faz uma afirmação, parcial ou total, não verdadeira sobre o produto ou serviço, capaz de induzir o consumidor em erro (art. 37, § 1º). É **enganosa** por omissão a **publicidade** que deixa de informar dado essencial sobre o produto ou o serviço, também induzindo o consumidor em erro exatamente por não esclarecer elementos fundamentais (art. 37, § 3º)” (REsp 1428801/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/10/2015, DJe 13/11/2015).

16. No caso em análise, verifica-se que o Representado oferecia cartão de crédito denominado “Santander Free”, no qual a mensagem publicitária afirmava que se o consumidor utilizasse o cartão uma vez por mês estaria livre de anuidade para sempre. Além disso, o consumidor poderia fazer a transferência de pontos acumulados no cartão de crédito para outros programas de fidelidade.

17. Entretanto, a denúncia da Proteste apurou que, supostamente, houve alteração unilateral por parte do Representado, que passou a determinar o gasto mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) mensais na função para que não ocorresse o pagamento da anuidade. Assim, existem elementos que demonstram que, supostamente, o cartão não era livre de anuidade, pois, aparentemente, existia uma condição para que a cobrança não ocorresse, contudo a condição não teria sido apresentada ao consumidor na publicidade do produto.

18. Vale mencionar, que de acordo com o art. 39, incisos IV e V, do Código de Defesa do Consumidor, constituem práticas abusivas, respectivamente, *prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços*; e, *exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva*. Na presente demanda, verificam-se indícios de que a conduta do Banco Santander, ao divulgar a gratuidade da anuidade do cartão de crédito para sempre e, posteriormente, condicionar tal fato a um gasto mínimo mensal, poderia indicar irregularidade, ao sugerir que se pode estar a exigir do consumidor vantagem excessiva, tendo em vista que supostamente o consumidor tem que suportar o ônus do gasto mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) mensais, para que não ocorresse o pagamento da anuidade, em divergência ao conteúdo da mensagem publicitária. Ademais, o fato de que a suposta dissonância da mensagem publicitária poderia estar sendo utilizada para forçar o consumidor à aquisição do cartão de crédito, aproveitando-se da condição de vulnerabilidade do consumidor, sob o argumento de gratuidade da anuidade, poderia constituir em prática rechaçada no *Codex* consumerista.

19. Outrossim, as supostas práticas mencionadas são vedadas aos fornecedores, nos termos do artigo 35 e dos incisos IV, X e XIII do artigo 51 do CDC. No que tange à possível recusa no cumprimento de oferta, apresentação ou publicidade, assim prescreve o artigo 35 do mencionado diploma legal:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

20. Na mesma esteira, cuidou o CDC de dispor quanto à nulidade de cláusulas que geram injustificado prejuízo ao consumidor. Assim, veja-se:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.

21. Desse modo, considerando o exposto, verificam-se indícios de infração ao disposto nos artigos nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; 31; 35, incisos I, II e III; 37 §§1º e 3º; 39, incisos IV e V; e 51, incisos IV, X, XIII, todos do CDC.

III. Conclusão

22. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III e IV; 31; 35, incisos I, II e III; 37 §§1º e 3º; 39, incisos IV e V; e 51, incisos IV, X, XIII, todos do Código de Defesa do

Consumidor, sugiro a instauração do processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face do Banco Santander S/A, notificando-o para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n.º 9.150, de 4 de setembro de 2017, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

23. Por oportuno, sugiro o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do processo administrativo no âmbito deste Departamento.

Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Substituto.

LOUISE GABRIELLE ESTEVES SOARES DE MELO
Chefe de Divisão de Investigação



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Chefe de Divisão de Investigação**, em 19/10/2017, às 18:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **5236139** e o código CRC **FD5713BD**

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

Referência: Processo nº 08012.002044/2016-12

SEI nº 5236139

Criado por [jacqueline.costa](#), versão 16 por [gabriel.reis](#) em 19/10/2017 18:35:52.