



5114500



08012.000712/2016-77

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica nº 103/2017/CSA - SENACON/CGCTSA/GAB-DPDC/DPDC/SENACON****PROCESSO Nº 08012.000712/2016-77****REPRESENTANTE: BANCO CENTRAL DO BRASIL****REPRESENTADA: KIRTON BANK S.A. - BANCO MÚLTIPLO (ATUAL DENOMINAÇÃO DO HSBC BANK BRASIL S.A.)****ASSUNTO: PRÁTICA ABUSIVA****EMENTA: AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR. DENÚNCIA APRESENTADA PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL. COBRANÇAS SUPOSTAMENTE INDEVIDAS. TARIFA DE CÓPIA DE CHEQUE NO INTERNET BANKING. TARIFA DE INCLUSÃO DE GRAVAME. SUPOSTAS PRÁTICAS ABUSIVAS. SUGESTÃO DE INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO.****I. Relatório**

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em face da instituição financeira Kirton Bank S.A – Banco Múltiplo, atual denominação do HSBC Bank Brasil S.A. (Representado), em razão de denúncia do Banco Central do Brasil (Representante).
2. Segundo o Ofício nº 2951/2016 - BCB/DECON, de 23 de fevereiro de 2016, existiriam indícios de cobranças indevidas de “cópia de cheque no internet banking” e “inclusão de gravame”. No tocante à tarifa “Cópia de Cheque no Internet Banking”, o Banco Central afirmou que a cobrança ocorreu entre 1º de junho de 2013 a 24 de novembro de 2015. A cobrança violaria o artigo 2º, inciso I, alínea “f” da Resolução n. 3.919/2010, que vedava a cobrança de tarifas decorrentes da realização de consultas mediante a utilização da internet.
3. Em relação à inclusão de gravame, o Banco Central mencionou que a cobrança teria corrido entre 1º de novembro de 2009 e 31 de março de 2015 e violaria o artigo 1º da Resolução n. 3.919/2010, que estabelecia o dever de previsão contratual de eventual cobrança de remuneração pela prestação dos serviços pelas instituições financeiras ou a prévia solicitação e autorização pelo cliente ou usuário, bem como a autorização pela cobrança de despesa de

terceiros.

4. Na data de 03 de junho de 2016, o DPDC enviou a Notificação n. 91/2016/CCT - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Representado a fim de solicitar os esclarecimentos sobre a denúncia do Banco Central do Brasil.
5. Em resposta, no tocante à cobrança de tarifa de cópia de cheque, o Representado apontou que não seria possível enquadrá-la como consulta mediante utilização da internet, pois seria uma solicitação de serviço diferenciado, que consistiria na obtenção de uma cópia, ainda que virtual, de cheque. Desse modo, segundo o Representado, a cobrança ocorria nos casos em que o cliente desejava obter uma cópia do cheque, com informação prévia e com base no inciso XVII do artigo 5º da Resolução n. 3.919/2010. No entanto, alegou que deixou de realizar a cobrança da tarifa.
6. Em relação à despesa de gravame, explicou que o inciso III do artigo 1º da Resolução n. 3.919/2010 autorizava a cobrança das despesas decorrentes dos serviços de terceiros, o que não era considerado tarifa. Como condição, a Resolução estabelecia o dever de explicitar a cobrança no contrato. Nesse sentido, argumentou que a despesa de gravame cobrada pelo Representado se enquadrava nesse inciso, pois era uma despesa paga pela instituição financeira diretamente a terceiros prestadores de serviço. Apesar da revogação do mencionado inciso, sustentou que a atual redação da Resolução n. 3.919/2010 permitiria a cobrança da despesa de gravame e vedaria a cobrança de tarifa ou de ressarcimento apenas para os casos de emissão de boletos e faturas de cobrança. Contudo, mencionou que não cobra mais a despesa de gravame e que devolveu a quantia aos clientes que foram cobrados no período de 1º de novembro de 2009 a 31 de março de 2015, totalizando o equivalente a R\$ 13.509.741,68 (treze milhões, quinhentos e nove mil, setecentos e quarenta e um reais e sessenta e oito centavos).
7. Com a finalidade de instruir o procedimento administrativo, por meio da Nota Técnica nº 108/2016/CCT - SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, foi solicitada pesquisa nos registros do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), em relação à prática em questão, no período entre 1º de junho de 2013 e 1º de janeiro de 2016.
8. Após o resultado da pesquisa SINDEC, em 6 de fevereiro de 2017, o DPDC enviou a Notificação n. 12/2017/CCT/CGCTSA/DPDC/SENACON ao Representado, com os seguintes questionamentos:

a) Consta da denúncia que o Bacen comunicou o Representado em 14.1.2015 sobre a ilegalidade das tarifas de “cópia de cheques no internet banking” e de “inclusão de gravame”. Apresente as cópias do referido comunicado e os eventuais desdobramentos no Bacen. b) Esclareça como a obtenção de cópia do cheque pela internet não se enquadraria em “realização de consultas mediante a utilização da internet”, nos termos do artigo 2º, I, “f”, da Resolução n. 3.919, de 25 de novembro de 2010, e seria classificado como “serviço diferenciado”; c) Esclareça qual seria o fato gerador da cobrança de tarifa de “cópia de cheques no internet banking”, conforme as hipóteses apresentadas pela Resolução n. 3.919, de 25 de novembro de 2010; d) Esclareça como ocorria a aprovação do consumidor acerca da tarifa de “cópia de cheques no internet banking”; e) Informe o valor da tarifa de “cópia de cheques no internet banking” e a quantidade de consumidores cobrados por tal tarifa, por meio de planilha; f) Informe se o consumidor possuía a opção de consultar gratuitamente as cópias de cheque através do Internet Banking por determinado período; g) De acordo com os esclarecimentos apresentados em 6.7.2016, o Representado não cobra mais a tarifa de “cópia de cheques no internet banking”. Informe o

período em que houve a referida cobrança e se ocorreu devolução dos valores cobrados aos consumidores. Caso tenha ocorrido a devolução, apresente planilha com (i) o valor cobrado, (ii) a data da cobrança, (iii) o valor restituído, (iv) o modo de restituição e (v) a data da restituição; h) Apresente os modelos de contratos de financiamento de veículos, referentes ao período de 1.11.2009 a 31.3.2015, nos quais havia previsão de tarifa de “inclusão de gravame”; i) Informe o período em que houve a cobrança de “inclusão de gravame”; j) Apresente planilha dos valores devolvidos da tarifa de “inclusão de gravame”, referente ao referentes ao período de 1.11.2009 a 31.3.2015, com dados sobre (i) o valor cobrado, (ii) a data da cobrança, (iii) o valor restituído, (iv) o modo de restituição e (v) a data da restituição; k) Esclareça como o Representado informava ao consumidor sobre as taxas, despesas e tarifas cobradas nos contratos de financiamento de veículos, tendo em vista relatos na pesquisa SINDEC sobre a ausência de informação sobre tais valores no momento da contratação; l) Apresente informações constantes na base do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Representado sobre “cópia de cheques no internet banking”, no período de 1.6.2013 e 24.11.2015, e de “inclusão de gravame”, no período de 1.11.2009 a 31.3.2015. m) Informe se houve devolução da tarifa de “inclusão de gravame” aos consumidores mencionados abaixo, conforme dados extraídos da pesquisa SINDEC (tabela).

9. Em resposta, o Representado mencionou que o procedimento no Banco Central estava em fase de formalização das intimações. Reiterou que a classificação da tarifa cobrada como cópia de cheque no internet banking não poderia ser “consulta mediante a utilização da internet”, pois ocorria a emissão de cópia de cheque, o que seria documento, de modo que o enquadramento correto seria “realização de consultas mediante a utilização da internet”. Sendo assim, o fato gerador da tarifa seria o fornecimento de cópia de documento. Demonstrou como ocorria a informação ao consumidor sobre a cobrança mediante cópia das telas da operação. Informou a quantidade de consumidores cobrados e o valor da cobrança, que teria ocorrido entre 1º de junho de 2013 a 24 de novembro de 2015 e não foi devolvida aos consumidores. Alegou, ainda, que o Representante arquivou a proposta de processo administrativo punitivo contra o banco em razão dessa tarifa.
10. No tocante à tarifa de inclusão de gravame, o Representado apresentou os contratos de veículos referentes ao período de 1º de novembro de 2009 a 31 de março de 2015, conforme a duração da cobrança da referida tarifa. Alegou que a cobrança era expressa e claramente informada ao consumidor. Reiterou a argumentação apresentada em petição anterior sobre a legalidade da cobrança da tarifa de inclusão de gravame e sobre a devolução do valor cobrado. Reafirmou que as taxas, despesas e tarifas cobradas estavam expressamente indicadas no contrato de financiamento e em outros meios, como em documento apartado assinado pelos consumidores, no qual declaravam estar cientes da cobrança. Quanto ao SAC, alegou que inexistiam reclamações sobre as tarifas em questão. Em relação à tabela, esclareceu que não conseguiu identificar parte dos casos selecionados, porém verificou que houve a devolução da tarifa quanto aos casos identificados.
11. Na data de 03 de abril de 2017, por meio do Ofício n. 110/2017/CCT/CGCTSA /DPDC/SENACON/MJ, o DPDC solicitou manifestação técnica do Banco Central do Brasil acerca da classificação do serviço “cópia de cheque no internet banking” a fim de esclarecer se seria enquadrado como “consulta mediante a utilização da internet” ou como “serviço diferenciado”, nos termos da Resolução n. 3.919/2010. Em resposta, por meio do Ofício n. 017020/2017-BCB, de 10 de julho de 2017, o Representante afirmou que “a conduta da instituição, ao cobrar tarifa pela visualização de cheque pela internet, configurou violação à Resolução n. 3.919, de 25.11.2010, art. 2º, incisos I e II, alínea f, (...) ressaltando que a alegação

apresentada pela instituição de que se tratou de prestação de serviço diferenciado não foi aceita por este Banco Central”.

É o relatório.

II. Fundamentação

12. Nos termos do inciso XXXII do artigo 5º e do artigo 170 da Constituição Federal (CF), a proteção do consumidor é direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas. Desse modo, considerando a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo.
13. Dessa forma, busca-se assegurar a harmonização dos interesses das partes e o equilíbrio do mercado de consumo por meio da observância dos princípios estabelecidos pelo CDC. Nos termos do caput e dos incisos I e III do artigo 4º do CDC, o consumidor é considerado parte vulnerável na relação de consumo, de modo que a atuação do consumidor com boa-fé e transparência contribui para que haja confiança e equilíbrio nas contratações. Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas.
14. Com base em tais princípios e regras, o inciso III do artigo 6º do CDC estabelece que todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Nesse sentido, no caso concreto, quanto à despesa de gravame, há indícios de abusividade nos contratos em questão, que embora mencionassem o valor do gravame, não possuíam cláusula expressa e específica sobre a cobrança.
15. Frise-se que o CDC é bastante claro ao estabelecer que o consumidor possui o direito à informação adequada e clara. Há o dever de informar o consumidor de todas as características importantes dos serviços prestados e dos produtos contratados. Há o nítido intuito do CDC de evitar situações nas quais o consumidor contratasse serviços desconhecendo suas obrigações e seus direitos.
16. No caso em apreço, quanto à tarifa cobrada pela cópia de cheques no Internet banking, existem indícios de violação da vedação do Banco Central de cobrar tarifas de serviços prestados pela internet. O Representado sustentou que não existiria ilegalidade, pois o enquadramento do fato gerador seria a "realização de consultas mediante a internet", com base no inciso XVII do artigo 5º da Resolução n. 3.919/2010. Contudo, conforme o Ofício n. 017020/2017-BCB, o Banco Central se manifestou contra essa interpretação e reiterou a ilegalidade da cobrança.
17. Em relação à despesa de gravame, o Representado sustentou a legalidade da cobrança com base no inciso III do artigo 1º da Resolução n. 3.919/2010. No entanto, a Resolução n. 3.954/2011 revogou o inciso em questão e vedou a cobrança de despesa com terceiros, que seria a justificativa da despesa de gravame. Como a denúncia do Banco Central mencionou que a cobrança da despesa de gravame teria ocorrido de 1º de novembro de 2009 até 31 de março de 2015, e a vedação da cobrança ocorreu em 2011, há indícios de que o Representado continuou

cobrando a despesa de gravame de forma ilegal.

18. Nota-se que as práticas reguladas pelo Banco Central impactam diretamente os direitos do consumidor, pois a suposta oferta de serviços em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes constitui possível violação ao inciso VIII do artigo 39 do CDC. Ademais, a eventual cobrança de tarifas e valores vedados pelo Banco Central gera a elevação sem justa causa do serviço e a obtenção de vantagem manifestamente excessiva, acarretando possível violação aos incisos V e X do artigo 39 do CDC.
19. Ante o exposto, verificam-se indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, III e IV; 39, V, VIII e X, todos do Código de Defesa do Consumidor.

III. Conclusão

20. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sugiro a instauração de Processo Administrativo no âmbito deste Departamento, em face da empresa Kirton Bank S.A. – Banco Múltiplo, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no artigo 44 da Lei n. 9.784, de 29 de Janeiro de 1999, bem como do artigo 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.
21. 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.
22. Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Substituto.

LOUISE GABRIELLE ESTEVES SOARES DE MELO

Chefe de Divisão de Investigação

JACQUELINE SALMEN RAFFOUL COSTA

Chefe de Divisão de Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Chefe de Divisão de Investigação**, em 19/10/2017, às 19:17, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline Salmen Raffoul da Costa, Chefe de Divisão de Sanções Administrativas**, em 20/10/2017, às 04:14, 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 **5114500** e o código CRC **36BA8346**.
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 08012.000712/2016-77

SEI nº 5114500

Criado por [josiane.camara](#), versão 33 por [louise.melo](#) em 19/10/2017 19:16:52.