

**NOTA TÉCNICA Nº01/2019 PROCON/PE****(CORRESPONDENTES BANCÁRIOS)****1. INTRODUÇÃO**

A presente Nota Técnica tem por objetivo firmar entendimento na atuação do PROCON/PE, através da análise dos aspectos jurídicos de sua atuação, tendo por base a Resolução do BACEN nº 3.954/2011, e a sua repercussão sobre a responsabilidade das instituições financeiras e os direitos dos consumidores sob quatro principais aspectos:

- a. Atuação do Procon/PE na atividade fiscalizatória;
- b. Limites e obrigações dos correspondentes bancários;
- c. Responsabilidade solidária das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- d. Aplicação de penalidades;

Na conclusão desta exposição jurídica, espera demonstrar a viabilidade jurídica da política de Proteção e Defesa do Consumidor em atuar de maneira efetiva contra a atividade dos correspondentes bancários que não preenchem os requisitos de funcionamento e de concessão de crédito facilitado, assim como a repercussão de suas práticas diretamente na instituição financeira contratante.

**1. ATUAÇÃO DO PROCON/PE NA ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA**

O PROCON/PE desenvolve o poder de polícia administrativa de relação de consumo, por meio da atividade fiscalizatória, na busca de soluções para harmonizar as relações de consumo dentro de um sistema organizado e em respeito à legislação.

Nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias, o órgão de Proteção e Defesa do Consumidor atua sempre em nome da ordem pública e interesse social, objetivando, inclusive o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à 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.

Ademais, com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, evitando, de todo o modo, coibir e reprimir de maneira eficiente todos os abusos praticados no mercado de consumo, o PROCON/PE, por iniciativa direta, poderá atuar no sentido de proteger efetivamente o consumidor para garantir a execução de serviços com padrões adequados de qualidade e segurança.

Nesse sentido, sendo verificada a existência da relação de consumo, em que figura de um lado o consumidor (vulnerável na relação de consumo – art. 2º c/c art. 4º, inc. I da Lei 8.078/90) e do outro lado o fornecedor (art. 3º do CDC), o Órgão terá competência para exercer

seu ofício mediante a utilização dos requisitos do Poder de Polícia Administrativa fiscalizando e controlando a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, nos termos do art. 55 do Código do Consumidor.

Em termos práticos, a atividade de polícia administrativa do PROCON/PE, pautada nos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, deverá ser formalizada através de processo administrativo, que terá início mediante ato, por escrito, da autoridade competente, por lavratura de auto de infração ou abertura de reclamação, tendo o correspondente bancário o prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente, para apresentar impugnação ou defesa administrativa, nos termos dos artigos 33 e 42 do Decreto Federal nº 2.181/97. Dessa forma, não existe permissivo legal que embase o PROCON/PE para que o fornecedor seja obrigado a fornecer informações em prazo inferior ao estabelecido nos artigos do Decreto Federal nº. 2.181/97, ora citados.

Entretanto, em caso de flagrante ilegalidade perpetrada pelos correspondentes bancários, observada pelos agentes de fiscalização, a exemplo de não apresentação de documentos ou na ausência dos requisitos essenciais ao desenvolvimento da atividade de representação de instituição financeira (Resolução/Bacen nº 3.954/2011), ou ainda quando constar nos atos constitutivos objeto social diverso da atividade principal ou secundária de correspondente (art. 3º, § 2º), a atividade fiscalizatória do Procon/PE deverá atuar de maneira repressiva, mediante autuação cautelar, antecedente ou incidentalmente, com a pena de interdição total ou parcial da atividade, utilizando-se do atributo da coercibilidade, que limita direito, em razão de interesse público concernente à segurança, à ordem, aos costumes, à disciplina do mercado, à tranquilidade pública ou ao respeito aos direitos individuais ou coletivos dos consumidores.

No que tange ao requisito da confirmação prévia pelo órgão normativo ou regulador da atividade, estabelecido no § 3º do artigo 18 do Decreto Federal 2.181/97, resta mitigado em razão da presença dos pressupostos da urgência e necessidade observadas no ato fiscalizatório, porquanto o caput do artigo 18 do mesmo Decreto autoriza a aplicação das penalidades administrativas de forma cautelar, antecedente ou incidentalmente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas.

Deste modo, o PROCON/PE, no exercício de sua prerrogativa discricionária, identificando a existência de indícios suficientes de que a permanência da atividade irá ocasionar sérios prejuízos aos consumidores (urgência e necessidade), poderá aplicar as penalidades fixadas no art. 18 do Decreto Federal 2.181/97, isolada ou cumulativamente, sem a necessidade do preenchimento do requisito da notificação prévia ao órgão normativo ou regulamentador (BACEN), devendo, contudo ter seu envio efetivado após a materialização do ato administrativo coercitivo.

## **2. LIMITES E OBRIGAÇÕES DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS**

As sociedades empresárias que atuam na qualidade de correspondentes bancários, ou seja, que operam realizando atividades de atendimento, visando o fortalecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante “banco”, nos termos do art. 8º da

Semelhantemente, a Resolução (artigos 11 e 12) criou obrigações para os fornecedores desse ramo, sendo criteriosa ao estabelecer que caberá aos Correspondentes, no ato da contratação, a apresentação aos clientes dos planos oferecidos pela instituição contratante e pelas demais instituições financeiras; apresentação ao consumidor mediante uso do crachá, expondo-o de forma visível, a que se possa identificar a denominação do contratado, nome da pessoa e o número do Cadastro de Pessoas Físicas, assim como a necessidade dos integrantes da equipe, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, sendo certo que capacitação aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria.

Assim, além das limitações e obrigações elencadas, o correspondente deve manter o cadastro dos integrantes da equipe permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela instituição contratante e Órgãos fiscalizatórios a qualquer tempo.

### **3. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS A FUNCIONAR PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

É certo que relação havida entre Instituição financeira e Correspondente bancário é meramente civil, contudo o vínculo jurídico entabulado entre os fornecedores (Instituição financeira e Correspondente) e o cliente é estritamente de relação de consumo, fato que se aplicará as normas fundamentais do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei Federal nº. 8.078/90 – art. 3, § 2º c/c Súmula 297 STJ).

Nesse contexto, existentes são as responsabilidades objetiva e solidária da instituição financeira, porquanto são regidas pelas relações consumeristas e pela teoria do risco do empreendimento, sendo dever da instituição bancária garantir ao consumidor a integralidade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas pelos seus contratados (correspondentes bancários).

Fortalece esse entendimento o fato da própria Resolução do BACEN nº 3.954/2011, em seus artigos 1º, 2º e 14º, criar regras de monitoramento, fiscalização e controle por parte das instituições financeiras em face dos seus contratados, ao determinar que o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, **assumindo inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado**, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações, devendo, inclusive adequar um sistema de controles internos e a auditoria interna, com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por intermédio de correspondentes, sob pena de cancelamento do contrato.

Diante disso, eventuais irregularidades observadas nas atividades desenvolvidas pelos correspondentes bancários, notadamente àquelas relacionadas ao âmbito das relações de consumo, terão fundamento para o órgão fiscalizador em atribuir a responsabilidade também para



Secretaria de  
Justiça e Direitos  
Humanos



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

e solidária da instituição financeira contratante que possui inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, sujeitando-se as penalidades previstas no art. 56 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e art. 18 do Decreto Federal nº. 2.181/97.

Recife, 19 de agosto de 2019.

Ricardo Moreira Faustino  
Gerente Jurídico do Procon/PE

Pedro Cavalcanti  
Gerente de Atendimento do Procon/PE