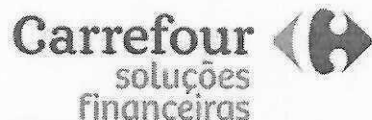


ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON  
MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE.



Processo nº 2504056400100056301

## DEFESA ADMINISTRATIVA



**BANCO CSF S/A**, atual denominação do BANCO CARREFOUR S/A, instituição financeira com sede na Avenida Dra. Ruth Cardoso, 4.777 - 2º andar - Jd. Universidade Pinheiros - São Paulo - SP - CEP 05477-903, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.357.240/0001-50, vem, apresentar

### **DEFESA ADMINISTRATIVA,**

por seu advogado abaixo assinado, nesta ação que lhe move **VERONICE SANTOS DO NASCIMENTO**.

SÍNTESE DA DEFESA ADMINISTRATIVA

VERSÃO DO RECLAMANTE

Alega a consumidora que reconhece ter uma dívida no cartão Carrefour e que ao negociar os valores, foi concedido um parcelamento e as prestações estão em desacordo com o que foi combinado.

REALIDADE DOS FATOS

O presente Banco emite diversas condições de parcelamento, disponíveis em suas faturas a fim de inibir a evolução dos encargos e cancelamento do cartão.

PEDIDOS DO RECLAMANTE

- Esclarecimento dos fatos.
- Proposta de novo acordo.

PEDIDOS DA CSF

- A improcedência total.
- Afastamento da Inversão do ônus da prova.

13

PONTOS DE DESTAQUE DA DEFESA

4

**Preliminar**

-Ilegitimidade passiva.

**Mérito**

- Propostas de acordo para quitação do débito.
- As provas juntadas nessa oportunidade demonstram que não houve falha na prestação do serviço.

# 1 RESUMO

## Alegação do Reclamante

Alega a consumidora que reconhece ter uma dívida no cartão Carrefour e que ao negociar os valores, foi concedido um parcelamento e as prestações estão em desacordo com o que foi combinado.

## Pedidos do Reclamante

- a) Esclarecimento dos fatos.
- b) Proposta de acordo.

# 2 DIRECIONAMENTO DAS PUBLICAÇÕES

Pedimos que todas as publicações relacionadas a este processo administrativo sejam realizadas em nome de **ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO**, OAB/PE sob o nº 23.255, independente da atuação de outros advogados.

# 3 RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE O CSF E O RECLAMANTE

O Banco CSF tem grande preocupação com a relação empresa/consumidor e, com intuito de reduzir o endividamento dos clientes, sempre disponibilizou a opção de parcelamento de fatura, aqui denominada "Parcele Fácil", que foi contratada pela consumidora.

A parte reclamante realizou o pagamento da entrada do parcelamento em 01/04/2025, formalizando assim o que foi pactuado.

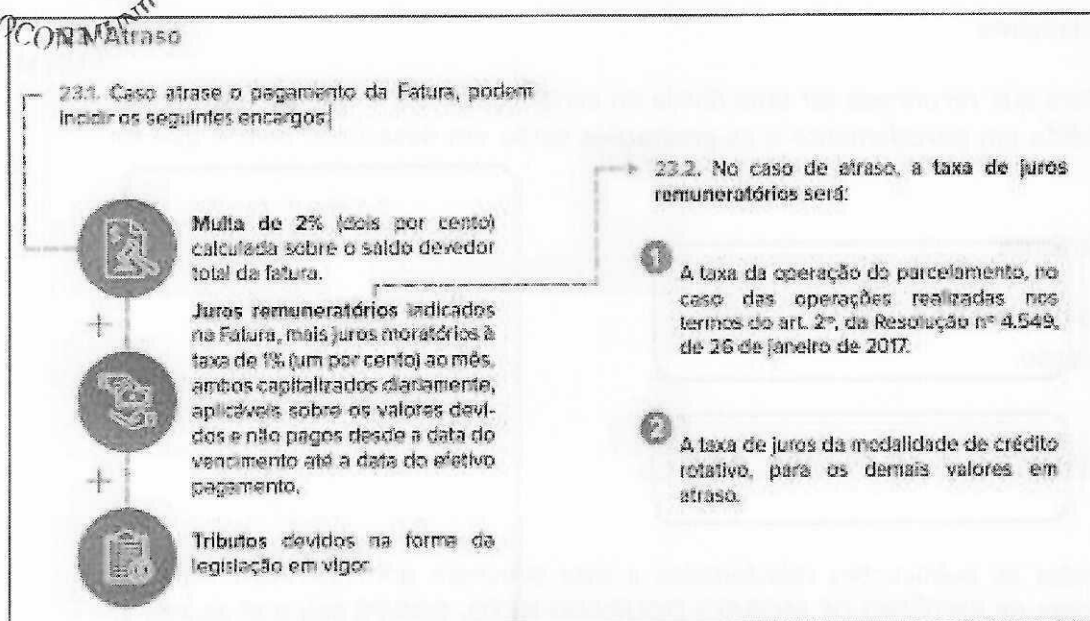
|       |                                      |            |
|-------|--------------------------------------|------------|
| 01/04 | Pagamento de Fatura via PIX          | 2.350,00-  |
| 01/04 | Crédito Parcelamento - Parcele Fácil | 43.915,01- |
| 01/04 | Parcele Fácil 1/24 R\$72.506,09      | 3.021,09   |

Ocorre que o vencimento da fatura da consumidora ocorreu dia 12/03/2025 e o pagamento só foi realizado em 01/04/2025, gerando os encargos contratuais:

|       |                                  |          |
|-------|----------------------------------|----------|
| 16/04 | IOF adicional - saldo financiado | 32,33    |
| 16/04 | IOF diario - saldo financiado    | 13,95    |
| 16/04 | Juros de Mora                    | 55,61    |
| 16/04 | Juros Remuneratórios             | 1.077,12 |



Assim, conforme previsão contratual, a cobrança de juros e encargos devido ao pagamento parcial ou não pagamento da fatura, se mostram devidos:



Nota-se também que a consumidora contratou o parcelamento nas seguintes condições:

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Detalhe</b>                                                                      |
| Data: 31/03/2025 11:56                                                              |
| Documento: 28524288472                                                              |
| Assunto/Evento: Parcelamento de Saldo - Aderir (com entrada)                        |
| Usuário: 08866435899                                                                |
| Canal: FUN                                                                          |
| Empresa: Carrefour                                                                  |
| Regional/Unidade: Cobrança                                                          |
| Extensão 1: NumeroConta: 66910829895                                                |
| Extensão 2: Dados: Cod Plano: 9089   Qtde Parcelas: 24   Qtde Parcelas Liberar      |
| Limite: 0   VL Parcela: R\$ 3021.09   DT Primeira Parcela: 01/05/2025   Pula Ciclo: |
| Não   Seguro: Não   VL Seguro R\$ 0.00   Entrada: Sim   VL Entrada: R\$ 2350.00     |

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Detalhe</b>                                                                       |
| Limite: 0   VL Parcela: R\$ 3021.09   DT Primeira Parcela: 01/05/2025   Pula Ciclo:  |
| Não   Seguro: Não   VL Seguro R\$ 0.00   Entrada: Sim   VL Entrada: R\$ 2350.00      |
| DT Promessa: 01/04/2025   Saldo Total: R\$ 72506.09   Saldo Financiado: R\$          |
| 43915.01   Despesas Vinculadas: R\$ 28591.08   Encargos: R\$ 28081.18   IOF          |
| diário: R\$ 343.02   IOF adicional: R\$ 166.88   Tx Juros: 4.29   CET Máximo: 68.92  |
| tpPgto: Boleto   Juros Encargos: Não                                                 |
| Extensão 3: Ip: 10.113.68.37, 34.95.210.153                                          |
| Extensão 4: Url: http://parcele-facil-csf-prd-cartao-backend-                        |
| cbri.gkeprd.gcp.wcorp.carrefour.com/api/parcelefacil/contas/66910829895/contratar/s- |
| Extensão 5: DeviceId: ; Geolocalizacao: ; UserAgent: ; SessionState: 973fe29f-       |
| 73a1-4d01-b1bb-f130b004132b; Sid: 973fe29f-73a1-4d01-b1bb-f130b004132b;              |
| Sub: ; Sermos:                                                                       |
| 11516371514,11504117429,11458575861,11455803846,11455803844,11455803866,             |

Diante do pedido da consumidora, de disponibilização de novo acordo, o Banco CSF traz proposta para análise da reclamante, que atualmente possui um débito de R\$50.010,80:

Saldo devedor total no valor de R\$ 50.010,80  
Entrada no valor de R\$ 828,00, em até 48 horas  
Saldo devedor restante no valor de R\$ 49.182,80, parcelado a taxa de 5.99%, nas seguintes condições:

05x de R\$ 11.815,85  
10x de R\$ 6.800,95  
12x de R\$ 5.984,70  
15x de R\$ 5.185,36  
20x de R\$ 4.419,64  
24x de R\$ 4.061,51

Desta forma o Banco CSF, encontra-se inteiramente amparado pela legalidade, tendo em vista que o acordo já fora firmado e, assim, a presente reclamação perdeu o objeto, devendo assim a presente reclamação ser julgada improcedente.

#### 4 Do atendimento à Reclamação

Houve o atendimento ao pleito administrativo de apresentação de proposta de acordo. Assim, o atendimento administrativo ao pleito do consumidor equipara-se à realização de acordo, fato que, por si só, deveria conduzir este ilustre órgão à extinção da reclamação, consoante precedente abaixo colacionado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE ATO ADMINISTRATIVO. MULTA ADMINISTRATIVA. ANULAÇÃO DE MULTA APLICADA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ/PR. CELEBRAÇÃO DE ACORDO ENTRE O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR. FATO EXTINTIVO DA RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA. MULTA DESCABIDA. SENTENÇA MANTIDA. ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. SENTENÇA RECORRIDA PUBLICADA APÓS A VIGÊNCIA DO NOVO CPC/2015. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJPR - 5ª C. Cível - 0008455-23.2015.8.16.0190 - Maringá - Rel.: Desembargador Carlos Mansur Arida - J. 15.05.2018) (TJ-PR - APL: 00084552320158160190 PR 0008455-23.2015.8.16.0190 (Acórdão), Relator: Desembargador Carlos Mansur Arida, Data de Julgamento: 15/05/2018, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 17/05/2018). Grifos nossos.

Deste modo, resta claro que a Reclamação da consumidora foi devidamente esclarecida e atendida, motivo pelo qual deve ser julgada ATENDIDA.

## Da dosimetria da pena

Caso se entenda pela fundamentação das alegações do Reclamante, o que se cogita por amor ao debate, imperioso a análise acerca da dosimetria da pena, com especial destaque para as atenuantes que devem ser aplicadas nos termos do Dec. Lei 2181/97, mais precisamente em seu Art. 25, III e VI. Vejamos:

Art. 25. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.

Logo, constatando-se a presença de DUAS atenuantes, deve eventual multa ser atenuada em 50%.

Por todo o exposto, acaso não se entenda pela regularidade dos atos da reclamada, e consequentemente, pela não aplicação de multa, requer que eventual multa seja aplicada considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, principalmente considerando a inexistência de danos sofridos pela consumidora, bem como, sejam aplicadas a atenuante prevista no art. 25, IV do Decreto 2.181/1997;

## 6 DOS DADOS APRESENTADOS NESTES AUTOS

Por cautela, pede-se a aplicação ao caso da regra do artigo 7, VI da LGPD<sup>1</sup>. É que dados serão expostos, mas para a realização da defesa da Peticionante.

Ademais, a apresentação de dados em processos judiciais/administrativos, até mesmo os que envolvem o sigilo bancário, estão acobertadas pelo Princípio da Ampla Defesa e do Contraditório (artigo 5, LV da CF/1988), consoante reiteradas Decisões dos Tribunais<sup>2</sup>, inclusive sedimentadas por Precedente do STJ<sup>3</sup>.

Caso contudo este Juízo entenda por pertinente, que o feito tramite em segredo de Justiça ou que os documentos juntados que contém dados sejam tornados indisponíveis para o acesso público.

<sup>1</sup> Art. 7º, VI - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses: VI - para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, a qualquer momento da lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem).

<sup>2</sup> Desta forma, não há que se falar em quebra injustificada de sigilo bancário caso de se exigir reparação por danos morais, quando a juntada dos extratos só conta com o intuito de demonstrar o inadimplemento financeiro do devedor em prejuízo ao exercício do direito de defesa. (TJ-BA, APL 04001254120138050001, Relator: Desembargador Costa Santos Lopes, Primeira Câmara Civil, Data de Publicação: 26/10/2017)

<sup>3</sup> Não há que se falar em quebra do sigilo bancário quando a parte juntou os extratos da conta corrente do devedor com o intuito de provar a inadimplência contratual. (TJ-DF 000145106201700001 DF 0003453-00/2017, 07.0001, Relator: ANA CANTASINO, Data de Julgamento: 11/05/2014, 6ª Turma Civil, Data de Publicação: Publicação em DJE: 16/05/2014. Pág.: Sem Página Cadastrela.)

<sup>4</sup> Não há que se falar em quebra do sigilo quando a parte juntou os extratos da conta corrente do devedor com o intuito de provar a inadimplência contratual. (STJ, AR 1320941 DF 7016/0215/07, Relator: Ministro MARCO AURELIO BELLIZZI, Data de Publicação: 01/19/10/2018)

## 7 DA CONCLUSÃO E REQUERIMENTOS

Diante do exposto, requer:

- a) A improcedência total do presente processo administrativo, culminando com o seu definitivo arquivamento;
- b) Acaso tais pleitos não sejam acolhidos, e se considere o reconhecimento da prática pela recorrente das infrações legais que lhe são alegadas, o que se cogita por argumentar, requer que o valor da multa aplicada seja aplicado conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como, sejam aplicadas a atenuante prevista no art. 25, IV do Decreto 2.181/1997.

Protesta pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente prova pericial, depoimento pessoal da parte autora e juntada de documentos supervenientes.

Requer ainda, que, sem prejuízo das intimações eletrônicas expedidas por este juízo, as decisões também sejam publicadas em órgão oficial de imprensa em nome de **ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO**, inscrito na OAB/PE sob o nº 23.255, com endereço profissional na Av. Visconde de Suassuna, nº 639, Boa Vista, Recife/PE - CEP: 50.050-540 e endereço eletrônico: publicacoes.pe@urbanovitalino.com.br, sob pena de nulidade, nos termos do art. 272, § 2º e § 5º, do Código Processual Civil.

Nestes termos,

Pede deferimento.

CE, 28 de maio de 2025.

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO

OAB/PE 23.255