

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAU/SP

Processo nº 26.04.0564.001.00055-301



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 **EDVIRGES HONÓRIO DE MEDEIROS**.

SÍNTESE DA DEFESA ADMINISTRATIVA

VERSÃO DO RECLAMANTE

A consumidora informa que possui um parcelamento ativo, do qual já quitou algumas parcelas. Contudo, solicita a renegociação da dívida, alegando que o valor das prestações tornou-se incompatível com sua atual capacidade financeira.

PEDIDOS DO RECLAMANTE

- Nova proposta de acordo

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. Em análise ao cadastro, verificou-se que não há possibilidade de apresentação de nova proposta de acordo, uma vez que já existe acordo ativo, celebrado em condições mais vantajosas para a consumidora. Eventual nova negociação somente poderá ocorrer por meio da modalidade **Parcele Fácil**, cujas condições já são disponibilizadas nas faturas, conforme demonstrado na presente defesa.

PEDIDOS DA CSF

13

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

4

PONTOS DE DESTAQUE DA DEFESA

Preliminar

-Sem preliminares.

Mérito

-Já existe um acordo ativo.

1 RESUMO

Alegação da Reclamante

A consumidora informa que possui um parcelamento ativo, do qual já quitou algumas parcelas. Contudo, solicita a renegociação da dívida, alegando que o valor das prestações tornou-se incompatível com sua atual capacidade financeira.

Pedidos do Reclamante

- a) Nova 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”.

Nessa modalidade, são disponibilizadas nas faturas diversas opções de parcelamento, sendo que o cliente pode escolher como deseja parcelar a fatura ou do débito total em parcelas de valor fixo, com juros pré-estabelecidos e menores do que os praticados no refinanciamento do rotativo, fazendo isso inclusive, pelo aplicativo, pelas Centrais de Atendimento ou pelo portal do cartão.

Caso o cliente possua fatura vencida, não efetue o pagamento do valor total da fatura e não opte por nenhuma versão do "Parcele Fácil", o saldo restante é refinanciado na modalidade de crédito rotativo por 30 dias, com incidência dos juros e encargos descritos no contrato de utilização, no item “23. Atraso”.

O "Parcele Fácil" é um serviço oferecido pelo Banco CSF que permite ao titular do cartão parcelar o valor total da fatura ou do saldo devido. É uma opção de financiamento para que o titular possa pagar suas compras de forma parcelada, facilitando a gestão financeira.

Como Funciona:

- ✓ Para aderir ao "Parcele Fácil", o titular deve efetuar o pagamento do valor indicado na fatura para a contratação do parcelamento. O Banco CSF informará na fatura a quantidade e o valor das parcelas, além da taxa de juros aplicável.

- ✓ As parcelas vencem mensalmente, na mesma data de vencimento da fatura comum. Isso significa que, se novas compras forem realizadas, a cobrança será normalmente integrada com o valor das parcelas do "Parcele Fácil".

O Banco CSF esclarece sobre a possibilidade de contratação do parcele fácil e várias plataformas, dentre elas:

PARCELE FÁCIL

A melhor alternativa para quando não conseguir quitar o valor total da fatura do seu cartão. ⓘ

CONTRATAR



Conheça o Serviço

Não conseguiu pagar a fatura do mês? A gente te ajuda! Com o Parcele Fácil do Cartão Carrefour ⓘ você parcela sua fatura em até 24 vezes e deixa suas contas em dia com mais tranquilidade.

O parcelamento ⓘ pode ser feito em qualquer canal de atendimento Carrefour. Para a efetivação basta escolher uma das opções oferecidas, pagar a primeira parcela dentro do prazo de vencimento e pronto, serviço contratado.



Imagem extraída do site do Banco CSF¹



Cartão Carrefour - Como contratar o Parcele Fácil pelo App

Youtube²

¹ Disponível em: <https://www.carrefoursolucoes.com.br/parcele-facil>

² Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=IA0h7c7t3Ds>

16. Parcele Fácil

Assista ao vídeo que fizemos para ajudá-lo a entender o PARCELE FÁCIL!

O QUE É?

16.1. É o produto oferecido para financiamento (por parcelamento) do valor total da Fatura ou do Saldo.

16.2. O Banco CSF indicará na Fatura o valor a ser pago para contratação do parcelamento, quantidade e valor das parcelas, e valor da taxa de juros pré-estabelecida (consulte os valores através da **tabela de tarifas** divulgada no site do Cartão correspondente).

Acesse a tabela de tarifas

16.2.1. Para aderir ao PARCELE FÁCIL, basta efetuar o pagamento do valor indicado.

16.2.2. Para simular outras opções de parcelamento, basta acessar o aplicativo do CARTÃO ou entrar em contato com a Central de Atendimento.

16.3. Para a contratação deve ser pago o valor exato estabelecido nos planos de parcelamento da fatura, devendo ser escolhida uma única modalidade para pagamento integral do valor da parcela.



16.4. Ao aderir ao PARCELE FÁCIL, o Cartão pode ficar bloqueado para novas transações.

16.5. Sobre o valor total parcelado serão devidos encargos.

16.6. As parcelas vencem mensalmente, no mesmo dia de vencimento da Fatura comum. Caso você efetue novas compras, quando permitido, a cobrança se dará normalmente, e o valor de sua Fatura será a soma das parcelas ainda devidas do PARCELE FÁCIL, e os novos gastos.

16.7. Caso atrase o pagamento do parcelamento, os Juros cobrados seguem a taxa do item 23.2.

Explicação no contrato de adesão

O Banco CSF disponibiliza opções de parcelamento de fatura com o objetivo de evitar a evolução dos encargos financeiros e o cancelamento do cartão de crédito. Para adesão às condições oferecidas, é necessário que a consumidora observe os requisitos estabelecidos pela instituição, dentre eles o pagamento das parcelas nas datas de vencimento.

Ademais, verificou-se que, na última fatura emitida, havia oferta de parcelamento disponível à consumidora.

PARCELE FÁCIL - Parcelamento do saldo total (fatura atual + lançamentos futuros)									
Sem Seguro									
Entrada	Parcelas	Valor das Parcelas	Total de Encargos	Valor Total	Entrada	Parcelas	Valor das Parcelas	Total de Encargos	Valor Total
R\$ 672,84	7x	R\$ 2.207,05	R\$ 4.921,45	R\$ 15.449,36	R\$ 675,84	10x	R\$ 1.758,63	R\$ 7.061,37	R\$ 17.586,28
R\$ 673,84	8x	R\$ 2.018,61	R\$ 5.621,95	R\$ 16.148,86	R\$ 676,84	11x	R\$ 1.666,68	R\$ 7.809,58	R\$ 18.333,49
R\$ 674,84	9x	R\$ 1.872,97	R\$ 6.330,85	R\$ 16.856,76	R\$ 677,84	12x	R\$ 1.591,77	R\$ 8.578,38	R\$ 19.101,29

Veja como contratar:

- Escolha uma das opções de parcelamento
- pague o valor exato de entrada escolhida até 10/06/2026
- Pronto! Todo o saldo do seu cartão será automaticamente parcelado, de acordo com a opção escolhida. A parcela será debitada a partir de sua próxima fatura. Atenção: até a quitação do parcelamento, seu cartão ficará bloqueado e todo o saldo será antecipado.

Taxa de juros: 9,99% a.m. + IOF, valores já incluídos na parcela. CET Máximo 234,39% a.a.

Consulte outras opções de parcelamento e condições em nossos canais: APP Cartão Carrefour www.carrefoursolucoes.com.br Central de Atendimento

A consumidora possui débito no valor de **R\$11.311,34 (onze mil, trezentos e onze reais e trinta e quatro centavos)**, sujeito à atualização diária, conforme os encargos aplicáveis. Em análise ao cadastro, verificou-se que não há possibilidade de apresentação de nova proposta de acordo, tendo em vista a existência de acordo ativo, celebrado em condições mais vantajosas para a consumidora.

Esclarece-se, ainda, que, no momento, a única opção disponível à consumidora é a manutenção do acordo vigente ou a adesão às condições já disponibilizadas pelo **Parcele Fácil**, não sendo possível a apresentação de nova proposta de negociação.

4 Do atendimento à Reclamação

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.

5 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 conseqüentemente, 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 LGPD³. 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 Tribunais⁴, inclusive sedimentadas por Precedente do STJ⁵.

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.

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

³ Art. 7º 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, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);

⁴ Desta forma, não há que se falar em quebra injustificada de sigilo bancário capaz de ensejar reparação por danos morais, quando a juntada dos extratos da conta corrente que demonstram a movimentação financeira do devedor são imprescindíveis ao seu exercício do direito de defesa. (TJ-BA - APL: 04001253120138050001, Relator: Cassinelza da Costa Santos Lopes, Primeira Câmara Cível, Data de Publicação: 20/10/2017)

"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 00014528020178070001 DF 0001452-80.2017.8.07.0001, Relator: ANA CANTARINO, Data de Julgamento: 11/05/2018, 8ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 16/05/2018 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

⁵ "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 - AREsp: 1350938 DF 2018/0215957-9, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 19/10/2018)

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.

PE, 2 de jul. de 2026

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO

OAB/PE 23.255