



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 121/2011
REFERENTE À F.A.: 0110-029.982-3
RECLAMANTE – EVANDRO COSTA MONTEIRO
RECLAMADO: BANCO BONSUCESSO S/A

PARECER

Trata-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **BANCO BONSUCESSO** em desfavor de **EVANDRO COSTA MONTEIRO**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 17/11/2010, o consumidor informou que é funcionário público do Estado do Maranhão e que, em novembro/2008, um representante do Banco ofertou-lhe um empréstimo consignado, contudo, posteriormente, foi informado que não havia mais margem consignável disponível, ocasião a qual lhe foi dado a opção de empréstimo através de cartão corporativo. Alegou que em momento algum o funcionário lhe esclareceu como funcionava o procedimento, induzindo o consumidor a acreditar que quitaria o referido contrato mediante o

pagamento de 20 (vinte) parcelas fixas de R\$176,05 (cento e setenta e seis reais e cinco centavos), tal como ocorre com as demais modalidades de empréstimos firmados.

Afirmou, ainda, o reclamante que apenas assinou um documento no qual constava o valor para quitação e que o valor recebido em razão da contratação foi de R\$3.158,00 (três mil, cento e cinquenta e oito reais). Além disso, acrescentou que nunca recebeu qualquer contrato e nem o aludido cartão corporativo.

Contestou perante este PROCON o fato de já ter pago indevidamente a importância aproximada de R\$1548,24 (um mil, quinhentos e quarenta e oito reais e vinte e quatro centavos) haja vista que foi descontado de seu contracheque 17 (dezesete) parcelas de R\$176,05 (cento e setenta e seis reais e cinco centavos) e mais 09 (nove) parcelas de R\$230,71 (duzentos e trinta reais e setenta e um centavos).

Requeru, assim, o cancelamento dos descontos em seu contracheque e a restituição do valor pago a maior.

Realizada audiência de conciliação em 17/01/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 22, compareceram a consumidora e a preposta do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquela os termos da Reclamação inicial apresentados alhures e constante na fls.03. O Demandado, por sua vez juntou defesa escrita na qual alegou em síntese que o autor realizou contrato de saque em cartão de crédito, no qual realizou saque no valor de R\$3158,90 (três mil, cento e cinquenta e oito reais e noventa centavos). Ressaltou que da simples análise do contrato anexo à defesa podia-se verificar que o instrumento firmado não é de empréstimo e sim de saque em cartão de crédito e que em decorrência deste fato os pagamentos poderiam ser realizados integralmente através das faturas enviadas mensalmente à residência do cliente, ou, mediante o pagamento mínimo descontado diretamente da folha de pagamento, mas que no caso em comento o reclamante apenas realizava os pagamentos mínimos.

Em ato contínuo, o consumidor discordou das alegações apresentadas pelo fornecedor haja vista que não foi informado de como seria o procedimento do empréstimo com cartão corporativo. Além disso, acrescentou que nunca recebeu em sua residência faturas com o valor total da dívida e acaso as tivesse recebido teria se informado acerca de seu conteúdo.

Diante da situação descortinada, foi determinado a instauração de Processo Administrativo por manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6, III; 39, V e 46 pois a empresa ora reclamada infringiu sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas acerca de seus serviços, além de se ter verificado a exigência de vantagem manifestamente excessiva da parte autora, sem contar que o contrato apresentado foi omissivo e redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Às fls. 24, a reclamação atinente ao BANCO BONSUCESSO S/A foi classificada como

FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Portaria nº93/2011 anexa às fls.25, devidamente notificado o reclamado BANCO BONSUCESSO, consoante às fls. 26/27, apresentou tempestivamente defesa administrativa anexa à fls. 29, conforme certidão às fls.28, alegando em síntese que o objeto desta demanda encontra-se *sub judice*, conforme se afere através da análise do Processo de nº00720110049355 que tramita no Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Timon/MA, e será apreciada pelo Poder Judiciário daquele Estado. Assentou que por conta se serem idênticos as partes, a causa de pedir e o pedido a lide não poderá ser resolvida por este Órgão.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Preliminarmente, cabe observar que inexistente no caso em apreço litispendência, a qual ocorre quando duas causas são idênticas quanto às partes, pedido e causa de pedir e que gera a extinção do processo sem julgamento de mérito, pois mesmo havendo identidade entre as partes e quanto ao conjunto fático probatório envolvido, as duas ações foram propostas em Órgão diversos, a saber: Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e Juizado Especial Cível.

Ademais, o objetivo das referidas ações também são diferentes pois o presente Processo Administrativo tem como objetivo primeiro a análise de infração à legislação consumerista e a responsabilização dos infratores conforme determinação contida no art. 56 do CDC. Ao passo que o processo judicial proposto no Poder Judiciário Maranhense almeja a responsabilização da fornecedora pelos eventuais danos materiais causados ao consumidor no trato da relação contratual travada.

Adentrando ao cerne deste Processo Administrativo, importa observar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas a proteção e defesa do consumidor. Assim, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se notadamente em posição de inferioridade perante o fornecedor, conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua 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, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art.6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara e a proteção contra publicidade enganosa.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, quantidade e preço, bem como sobre os riscos que apresente;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

No caso em comento, o consumidor foi vítima da omissão da fornecedora reclamada e induzido a erro porque acreditava que o funcionamento de empréstimos através de cartão consignado/corporativo era semelhante àquele dos empréstimos consignados. Omissão esta corroborada pela análise do contrato firmado e juntado a esta reclamação que consiste apenas num instrumento genérico e que em nada especifica as particularidades da contratação.

Neste diapasão, cumpre registrar que uma das prioridades do Diploma Consumerista é proteger o consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação e por consequência ferem a ordem jurídica.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes¹, ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, preleciona que:

“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.

¹ MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”. Editora Síntese, 1999, p. 283.

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor².

Neste aspecto e em análise ao pleito trazido a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, verifica-se que a reclamada, aproveitando-se da especial condição de vulnerabilidade técnica e socioeconômica em que se encontrava o consumidor, imputou-lhe a contratação de crédito sem esclarecer os termos do contrato, o montante de juros, taxas de incidência e número e periodicidade de prestações.

Ademais, em razão da posse dos dados financeiros do reclamante, que permitia a solicitação de descontos diretamente de seus salários, passou o Banco Bonsucesso a realizar cobranças indevidas e conseqüentemente a exigir do consumidor um dispêndio maior que este poderia suportar.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada o consumidor foi submetido à prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva.

A saber, prescreve o mencionado dispositivo legal:

“Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”

Cumprido destacar que o contrato firmado entre as partes não é dotado da clareza que exige o art.46 do Diploma Consumerista pois é somente uma Ficha Cadastral e Proposta de Adesão à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito Bonsucesso Visa. Ademais, no termo de Autorização de desconto em Folha apenas consta o valor do empréstimo e o mês da averbação.

Diante destes fatos, podemos seguramente afirmar que no referido instrumento, em momento algum, é informado ao contratante a modalidade de empréstimo realizado, bem como não há informações relativas à contratação/realização de saques com cartão de crédito, levando-se

² Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252.

inclusive a se acreditar que o contrato firmado era o já familiarizado empréstimo consignado. Sendo assim, necessário seria se reconhecer a não obrigatoriedade do contrato uma vez que o instrumento foi redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **BANCO BONSUCESO** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas acerca de seus serviços, além de se ter verificado a exigência de vantagem manifestamente excessiva em face da parte autora, sem contar que o contrato apresentado foi omissivo e redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. Dessa forma, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 09 de agosto de 2012.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 121/2011
REFERENTE À F.A.: 0110-029.982-3
RECLAMANTE – EVANDRO COSTA MONTEIRO
RECLAMADO: BANCO BONSUCCESSO S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III; art.39, V e art.46 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO BONSUCCESSO S/A** razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Diante disso, fixo a multa base no montante de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista que o Fornecedor em epígrafe é considerado infrator primário. Dessa forma, diminuo o quantum da pena em $\frac{1}{2}$ em relação a aludida atenuante, passando a sanção pecuniária ao importe de R\$1.000,00 (um mil reais).

Por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravantes nos termos no art.26, II do Decreto 2181/97 pois o infrator, comprovadamente, cometeu a prática infrativa para obter vantagens indevidas, aumento o quantum em $\frac{1}{2}$ em relação a esta agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Para aplicação da presente pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BANCO BONSUCCESSO S/A** , na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma do art. 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição do débito em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome dos infratores no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

Teresina, 09 de agosto de 2012.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI