



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 262/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-000.568-2
RECLAMANTE – ONEZELINO JOSÉ DE SOUZA
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 **ONEZELINO JOSÉ DE SOUZA**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação iniciada em 02/02/2011, o consumidor, pessoa idosa, informou que estava sendo descontado mensalmente de seu benefício previdenciário uma parcela no valor de R\$145,00 (cento e quarenta e cinco reais) referente ao contrato de nº47997691 firmado com o Banco ora demandado.

Alegou o consumidor que nunca celebrou este contrato de empréstimo, além de não possuir quaisquer vínculos com o aludido Banco. Ressaltou que foi depositado o valor de

R\$4.527,15 (quatro mil, quinhentos e vinte e sete reais e quinze centavos) na conta corrente de nº671010-4, agência de nº0971, Banco Bradesco que tem como titular o próprio reclamante, mas que por não saber a origem do valor, não o utilizou.

Requeru, assim, o cancelamento dos descontos em seu contracheque, a restituição do valor pago de forma indevida e a identificação do terceiro que firmou o contrato sem sua autorização para que pudesse inibir demais fraudes.

Realizada audiência de conciliação em 22/03/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 32, compareceram o consumidor e a preposta do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquele os termos da Reclamação inicial apresentados acima e constante na fls.03. O Demandado, por sua vez juntou à reclamação atos constitutivos, substabelecimento, carta de preposição e defesa escrita na qual alegou em síntese que foi transferido em favor do pleiteante a quantia contratada conforme documento anexo aos autos e diante deste fato não é viável a alegação de que o contrato foi fraudado. Solicitou, ainda, prazo para apresentação de cópia do contrato.

Este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor mesmo não concordando com a conduta do Fornecedor de requerer prazo para juntada do contrato, mesmo porque este foi requerido desde a abertura da reclamação, redesignou audiência de conciliação para o dia 23/03/2012. Realizado esta sessão, foi novamente requerido pelo Banco em epígrafe a designação de nova audiência pois não teve tempo hábil para providenciar o documento faltante.

Finalmente, nova audiência conciliatória ocorreu em 18/04/2012, oportunidade na qual foi juntado pelo fornecedor o contrato supostamente firmado e afirmado que este instrumento era válido e não havia possibilidade de ser fraudado. Na oportunidade, foi ratificado pelo consumidor que não celebrou este contrato, bem como que a assinatura aposta no documento não é condizente com a sua e que o fato do dinheiro ter sido depositado em sua conta corrente não é suficiente para se afirmar a inexistência de fraude.

Diante da situação descortinada e após análise do contrato pelo PROCON/MP/PI, verificou-se que a assinatura posta no contrato em análise possui alguns traços diferentes da assinatura do Reclamante constante em seus documentos de identificação pessoal. Além disso, alguns dados do Cliente inseridos no contrato não condizem com os dados reais do mesmo, como por exemplo, a Unidade Federativa do Órgão Expedidor da sua identidade e o próprio endereço de residência do Consumidor, haja vista que este sempre residiu em Avelino Lopes/PI.

Dessa forma, foi determinado a instauração de Processo Administrativo por manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6, I e VI e 39, III e V pois a empresa ora reclamada infringiu sua obrigação básica e fundamental que é de prestar serviços seguros e reparar os consumidores pelos danos patrimoniais e morais advindos de sua conduta, além de se ter verificado práticas abusivas haja vista o fornecimento de outorga de crédito sem a

solicitação expressa do reclamante e a consequente exigência de vantagem manifestamente excessiva em face da parte autora.

Às fls. 37, 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 Decisão anexa às fls. 37, devidamente notificado o reclamado BANCO BONSUCESSO, consoante Aviso de Recebimento constante na fls. 39, apresentou tempestivamente defesa administrativa anexa à fls. 41-61, conforme certidão às fls.40, alegando que o contrato contestado pelo reclamante foi devidamente celebrado e o valor resultante foi remetido à conta de titularidade do próprio autor por meio de transferência eletrônica TED.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, 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 à segurança nas contratações e a informação adequada e clara.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Neste condão, é importante anotar que a exigência de segurança nas relações de consumo entende-se não só à exigência de segurança física como também patrimonial uma vez que a saúde financeira do consumidor é imprescindível para a manutenção do mercado de consumo e preservação do consumidor vulnerável e de sua dignidade como pessoa.

No caso em comento, o consumidor foi vítima de prática abusiva praticada pelo fornecedor de serviços em epígrafe quando do desempenho de sua atividades pois houve a celebração de um contrato de empréstimo sem o expresse consentimento do consumidor, fato este que gerou inquestionável exigência de vantagem manifestamente excessiva uma vez que o reclamante, até alcançar provar que não solicitou o serviço, está sendo compelido à realizar o pagamento das parcelas do aludido empréstimo por meio de descontos em seus proventos, o que acaba por comprometer seu orçamento familiar.

Assim, insta salientar 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”.

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

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

consumidor².

Ao tratar do tema em análise, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, III prescreve como prática abusiva:

“Art.39, III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”;

Nestes termos, calha salientar que o que se espera de um mercado que respeite o consumidor (art.17, inciso V, CF) é ao menos que se aguarde sua iniciativa para adquirir produtos e serviços, presumindo-se que o primeiro passo de uma solicitação parta dele, e não do fornecedor.³

Convém mencionar que a reclamada, no decorrer de suas manifestações nos autos da reclamação, apenas limitou-se a informar que o contrato havia sido realmente celebrado pelo consumidor, não analisando, contudo, o fato da assinatura aposta no documento ser divergente da do reclamante, bem como o endereço deste ser totalmente divergente do verdadeiro, além de ter sido apresentado pela reclamada cópias ilegíveis de documentos pessoais do autor presentes em seus arquivos.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada, o consumidor foi submetido a mais uma prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva pois foi obrigado a realizar o pagamento de parcelas de um contrato de empréstimo não solicitado pois a reclamada estava de posse dos dados bancários/financeiros daquele e passou a realizar descontos indevidos em seus proventos.

Neste sentido, prescreve o mencionado dispositivo legal:

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Em complemento ao aqui já apresentado, convém esclarecer que o conhecimento do que é vantagem excessiva tornou-se mais fácil e claro com a inclusão do §1º do art.51 que define

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

³ - Manual de Direito do Consumidor. - Brasília:Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), 2008, pag. 96;

vantagem exagerada (sinônimo de vantagem excessiva):

§1º - Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Anote-se que embora tenha sido depositada a quantia tomada indevidamente emprestada em conta corrente titularizada pelo consumidor, este não utilizou os valores e em todos os momentos em que se manifestou nos autos, informou seu pleno interesse em devolver esta quantia.

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **BANCO BONSUCESSO** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar serviços seguros e não reparar os danos morais e patrimoniais resultantes do procedimento adotado, além de se ter verificado a prestação de serviço sem solicitação prévia do reclamante e da exigência de vantagem manifestamente excessiva em face da parte autora. 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, 13 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 262/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-000.568-2
RECLAMANTE – ONEZELINO JOSÉ DE SOUZA
RECLAMADO: BANCO BONSUCESSO S/A

DECISÃO

Analizando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, I e VI; art.39, III e V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO BONSUCESSO 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 ½ 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, VII do Decreto 2181/97 pois a prática infrativa ocorreu em detrimento de maior de sessenta anos, 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 BONSUCESSO 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, 13 de agosto de 2012.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI