



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 003/2013**  
**F.A. Nº 0112.010.633-0**  
**RECLAMANTE – MARIA ELENICE DOS SANTOS MOURA**  
**RECLAMADO – BANCO DO BRASIL**

**PARECER**

Cuida-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 DO BRASIL** em desfavor da consumidora **MARIA ELENICE DOS SANTOS MOURA**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora informou que é correntista do Banco do Brasil, no tocante à conta corrente de nº 9.418-8, agência nº 5605-7. Acrescentou que, no dia 07/09/2012, compareceu a agência do Banco do Brasil, situada na cidade de Altos-PI, para realizar o saque do seu salário, como sempre o faz.

Ocorre que, no interior da agência e sem que a reclamante percebesse, uma terceira pessoa não identificada furtou o cartão de sua conta bancária. Posteriormente verificou o desconto de 03 (três) parcelas de empréstimos descontados diretamente em seu salário.

Ao tomar conhecimento do fato, dirigiu-se ao Banco do Brasil e ficou ciente de que no dia 07/09/2012, um homem não identificado havia sacado de sua conta o valor de R\$430,00 (quatrocentos e trinta reais). O elemento fez também uma transferência no valor de R\$1.000,00 (um mil reais) para a conta da Sra. Norberta Magalhães Sousa, CPF nº 669.129.203-06, conta de nº 15.151-3, agência 2771, situada na cidade Viana/MA, bem

como realizou outra transferência no valor de R\$210,00 (duzentos e dez reais) para a conta do Sr. José Antônio de Sousa de Araújo, CPF nº 007.887.013-55, conta corrente de nº 18.472-1, agência 0106, situada na cidade de Campo Maior/PI.

Além disso, foram contraídos 02 (dois) CDC's. O primeiro no valor de R\$166,00 (cento e sessenta e seis reais) e o segundo no valor de R\$1.280,00 (um mil, duzentos e oitenta reais); Também foi feito um CDC referente ao 13º salário, no valor de R\$195,00 (cento e noventa e cinco reais).

Cumpra salientar que todas estas operações foram realizadas na agência do Banco do Brasil situada no município de Campo Maior/PI. A consumidora informou que um funcionário do Banco do Brasil mostrou as fotos do dia em que o furto ocorreu.

A reclamante ainda afirmou que, além dos prejuízos de saques e transferências, ainda está havendo mensalmente o desconto das parcelas dos empréstimos. Diante de tudo exposto, por se tratar de fraude que ocorreu dentro da agência do Banco do Brasil, buscou o PROCON/PI para obter os seguintes pedidos:

a) a restituição de todos os valores sacados indevidamente de sua conta bancária;

b) o cancelamento dos contratos de empréstimos, a fim de que não haja mais descontos relativos aos mesmo em sua c)conta corrente;

c) que o Banco do Brasil apresentasse a gravação ou fotos que identificassem a situação de fraude.

Além do mais, a reclamante foi encaminhada ao Poder Judiciário com vistas a anular os negócios jurídicos celebrados contra a sua vontade, tendo em vista o fracasso da composição amigável.

Com consequência do não antedimento da demanda, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA.**

**É o apertado relato. Passemos à manifestação.**

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica que é, presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais frágil nas relações de consumo, encontra-se normalmente 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.** (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES:

O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável. Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.<sup>1</sup>

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.”<sup>2</sup> (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

---

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

2 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo. (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inclusos).

Noutro aspecto, vale discorrer sobre a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos que delas participam (art. 4º, inciso III, do CDC).

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que *“os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé”*. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em todas as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos.*<sup>3</sup>

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais<sup>4</sup>.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa. (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

3 BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

4 KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Assim aduz a mais abalizada doutrina:

Se o Estado brasileiro tem por fundamento a dignidade da pessoa humana, não se pode conceber que a massa de pessoas seja submetida a relações contratuais que propiciem a obtenção de vantagens econômicas exageradas, em ofensa à *dignidade de milhares de pessoas que se sacrificam demasiadamente para propiciar o enriquecimento alheio acima de um patamar de razoabilidade*<sup>5</sup>.(grifos adicionados)

Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, como direito básico do consumidor o direito à segurança. Vejamos:

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;

Vale ressaltar, ainda, que existe uma relação jurídica de consumo entre a autora e o réu, enquadrando-se os litigantes nos conceitos de consumidor e fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º, § 2º, da Lei 8.078, de 1990, devendo, pois, aquele diploma legal ser aplicado à espécie

É cediço que o consumidor tem responsabilidade pela guarda do seu cartão bancário, devendo comunicar ao fornecedor qualquer evento deflagrado com o mesmo, seja furto, roubo, extravio ou outra hipótese qualquer. Entretanto, somente terá condições de fazê-lo a partir do momento em que tomar conhecimento do ocorrido, o que pode ser concomitante ou não com o próprio evento.

Se se trata de subtração violenta, muito provavelmente, o consumidor terá ciência imediata do desapossamento do cartão, podendo, em tal circunstância, comunicar ao Banco rapidamente o ocorrido.

Havendo, porém, extravio ou furto, é bastante plausível que o titular do cartão somente venha a perceber o ocorrido após receber a respectiva fatura ou meios de cobranças ou, ainda, ao visualizar saques/efetivação de empréstimos desconhecidos.

---

5 KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 69

Não seria razoável exigir do consumidor que arcaasse com as despesas realizadas após o furto do cartão, já que não tem meios efetivos de barrar a atitude de terceiros que se utilizam de seu cartões e/ou documentos de maneira indevida.

Já o Banco possui meios ou pelo menos deveria possuí-los, assim como acontece quando as lojas realizam as sua vendas, mediante a conferência das assinaturas, a fim de evitar a fraude/lesão ao usuário do serviço bancário.

De toda forma, os Bancos ainda são brindados com lucros astronômicos oriundos da atividade, devendo assumir os riscos daí decorrentes, e não transferi-los ao consumidor.

Em casos bastante similares, veja, *Íncrito Julgador*, como se comporta a jurisprudência pátria:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CARTÃO DE CRÉDITO - EXTRAVIO - ATRASO DA COMUNICAÇÃO - COMPRAS EFETUADAS - INCIDÊNCIA DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - FATO DE SERVIÇO - DANO MATERIAL - DEVOLUÇÃO EM DOBRO DA QUANTIA PAGA INDEVIDAMENTE - DANO MORAL - INEXISTÊNCIA. Venho considerando que o estatuto consumerista aplica-se a todas as operações bancárias, porquanto o produto da instituição financeira é exatamente o dinheiro ou crédito, sendo irrelevante que sejam eles utilizados diretamente pelo correntista, através de empréstimo, ou utilizados como capital de giro (fomento mercantil). A demora na comunicação do furto do cartão de crédito não exime a administradora de culpa, vez que a prova evidencia que ela teria sido inócua em face da falta de cautela do serviço prestado, que não atentou para a assinatura dos comprovantes de compra. Tendo o serviço sido prestado de forma ineficiente dando ensejo à efetivação de compras através de cartão de crédito por terceiro, responde a administradora pelo mal fornecimento de seu serviço. Assim, a responsabilidade é objetiva e respondem os apelados independentemente de culpa, salvo prova inequívoca de ter o evento ocorrido por fato exclusivo do titular. Vale dizer, o risco é da administradora, que o assumiu no momento em que se propôs a fornecer o serviço. A teoria do risco, destarte, consolidou-se no sentido de que o risco da prestação do serviço é totalmente do fornecedor. É cediço que o mero

incômodo, aborrecimento e desconforto de algumas circunstâncias que o homem médio tem de suportar em razão do cotidiano não servem para a concessão de indenização por danos morais. (Apelação Cível nº 434.768-0, Quarta Câmara DOMINGOS COELHO - Relator, ANTÔNIO SÉRVULO - Revisor e JOSÉ FLÁVIO ALMEIDA – Vogal). Grifei.

INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS - CARTÃO DE CRÉDITO - PERDA - UTILIZAÇÃO POR TERCEIRO - CDC - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA.

- A administrador do cartão de crédito, como prestador de serviços, responsável pelo credenciamento e abertura de crédito, responde, solidariamente, com o estabelecimento comercial pelos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços ao consumidor. Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do ser-viço, fundada na teoria do risco do empreendimento. (Apelação Cível Nº 403.700-5, Segunda Câmara Cível -ALBERTO ALUÍZIO PACHECO DE ANDRADE (Relator), PEREIRA DA SILVA (Revisor) e EVANGELINA CASTILHO DUARTE (Vogal)).

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. SAQUES EM CONTA CORRENTE e COMPRAS COM CARTÃO BANCÁRIO. FURTO. RESPONSABILIDADE DO BANCO.

Considerando que a automação bancária, a despeito de facilitar a vida do cliente bancário, tem sido incrementada especialmente para a diminuição de custos das instituições financeiras, devem elas também suportar o risco delas decorrentes, especialmente na hipótese de uso do cartão por fraudadores.

Ainda mais em se tratando o cliente de pessoa idosa, sabido que a idade avançada prejudica a capacidade de memorização, e que a contragosto são remetidos às máquinas, quando por certo prefeririam continuar sendo atendidos pessoalmente.

De lembrar que os bancos poderiam adotar outras formas mais seguras de identificação de seus clientes, como por exemplo a biométrica, que evitariam quase todas as fraudes.

Caso dos autos em que mesmo que a correntista portasse a senha do cartão juntamente com o plástico, contribuindo assim para os saques e compras indevidos, a responsabilidade do banco não pode ser afastada porque dois deles foram feitos em valores elevados – R\$ 1.150,00 e R\$ 1.000,00 -, muito acima dos padrões de movimentação usuais da autora –, sendo do

mesmo modo extremamente elevado o valor das compras efetuadas no mesmo dia e no mesmo estabelecimento – R\$ 700,00 e R\$ 1.140,00, pelo que deveriam ter sido bloqueados pelo sistema de segurança do banco.

Por fim, apesar de ter sido comunicado da fraude no dia seguinte aos saques indevidos, o banco não tomou a iniciativa de verificar as imagens do primeiro saque, que permitiria esclarecer com certeza sua autoria e, por consequência, das demais transações.

Necessidade, do mesmo modo, de desconstituir os empréstimos efetuados pelo falsário no mesmo dia, cujos valores foram creditados na conta da autora, mas que por ele foram sacados na mesma ocasião.

Precedente desta Turma (Recurso nº 71003526308, julgado em 26.07.2012).

Pedido procedente. Sentença reformada

No caso em tela, a autora providenciou o boletim de ocorrência no dia 08/10/2012, às fls.07, tão logo descobriu a ocorrência dos empréstimos fraudulentos.

Não há dessa forma culpa exclusiva a ser imputada à consumidora, posto que não efetuou os empréstimos e muito menos tinha ciência de sua ocorrência.

Além disso, o requerido não afirma ou comprova, em momento algum, que tenha sido as transações financeiras realizadas pela autora, atraindo para si o ônus da impugnação especificada.

Por essa razões, legítima é a pretensão da autora em ver canceladas as cobranças e lhe ver restituído os valores descontados indevidamente.

Neste diapasão, realça a disciplina a vulnerabilidade do consumidor, conforme sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES:

“O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

E como o Banco do Brasil recusou-se a compor amigavelmente com a consumidora, sob a intermediação do PROCON/PI, esquivando-se de evitar ou minimizar o dano causado à requerente, mesmo tendo oportunidade para tanto, não resta a menor dúvida de que ele deverá suportar o ônus da lesão, por ofender os ditames do CDC.

**É o que nos parece. Passemos à apreciação superior.**

**Teresina-PI, 27 de Novembro de 2013.**

**Florentino Manuel Lima Campelo Júnior  
Técnico Ministerial**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 003/2013  
F.A. Nº 0112.010.633-0  
RECLAMANTE – MARIA ELENICE DOS SANTOS MOURA  
RECLAMADO – BANCO DO BRASIL**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO DO BRASIL**, 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\$ 6.000,00 ( seis mil reais)**.

Inexiste circunstâncias atenuantes nos termos ao art. 25 do Decreto 2.181/97.

Não obstante, verificou-se a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV, do Decreto 2181/97, consistente em ser o infrator reincidente e por deixar, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação às citadas agravantes, passando essa para o montante de **R\$ 9.000,00 (nove mil reais)**.

Para aplicação da 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\$ 9.000,00 (nove mil reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator, 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\$ 9.000,00 (nove 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-PI, 27 de Novembro de 2013.**

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**

