



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 545/2011
F.A. Nº 0111.006.2110
RECLAMANTE – ANA PAULA SILVA DE OLIVEIRA
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 **ANA PAULA SILVA DE OLIVEIRA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou que, no ano de 2003, realizou a abertura de uma conta corrente universitária de nº 17.746-6, agência nº 3653-6, do Banco do Brasil, na cidade de Fortaleza, estado do Ceará.

Segundo a autora, a finalidade da conta era apenas para o recebimento de seu salário. Em 2006, a referida conta deixou de ser movimentada, tendo em vista ter mudado seu domicílio para outro estado da federação.

A promovente ainda asseverou que nunca fez uso do cheque especial disponibilizado na sua conta corrente, já que ela foi aberta apenas para recebimento de seu salário, não sendo informada, no ato da contratação, sobre a existência da tarifa de pacote de

serviço.

A autora acrescenta também que não deixou nenhum débito em aberto e sim um saldo credor. Ocorre que, recentemente, a consumidora tentou efetuar uma compra no comércio, ocasião em que ficou ciente de que havia uma restrição no seu CPF, referente a tarifas da conta mencionada.

Diante do constrangimento sofrido, a postulante entrou em contato com a agência do Banco do Brasil, sendo informada de que havia um débito referente a um empréstimo pessoal, que fora realizado sem a sua anuência, o qual foi utilizado para quitar a dívida oriunda da cobrança das tarifas de manutenção de conta.

A reclamante descobriu ainda que a dívida do empréstimo pessoal foi transferida para a Assessoria de Cobrança Ativos. Todavia, a autora recusou-se a negociar o débito, por considerá-lo indevido, requerendo junto ao PROCON o seu cancelamento. Além disso, requereu o desfazimento da negativação.

Em audiência, às fls.26, foi dito pelo preposto da Ativos que o débito imputado à reclamante é oriundo de cheque especial, informando que a dívida, naquela data, encontrava-se no valor de R\$1.169,91 (mil, cento e sessenta e nove reais e noventa e um centavos). Propôs, a título de acordo, o parcelamento do débito em 10 (dez) prestações de R\$100,00 (cem reais) ou à vista no importe de R\$500,00 (quinhentos reais).

O Banco do Brasil, também em audiência, às fls.26, asseverou que a demandante poderia ter encerrado sua conta universitária em qualquer agência, mesmo fora de seu estado de origem, acrescentando ainda que seu sistema impossibilita o encerramento da conta se houver débito ou crédito nela existente.

Visto isso, foi instaurado o presente procedimento administrativo com vistas apurar lesão a Direto do Consumidor, na medida em que a conduta do Banco reclamado foi considerada abusiva pela conciliadora que presidiu a audiência.

Em decorrência disso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA.**

É o apertado relato. Passemos à manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência de cobrança abusiva, regulada pelo art. 39, V, cumulada com o atropelo aos ditames previstos nos arts. 6º, VI e 43, §2º, todos do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Acerca da cobrança abusiva, o art. 39, V do CDC prescreve que:

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Em face disso, o fornecedor não pode, valendo de sua superioridade econômica, causar prejuízo ao consumidor, rompendo com o equilíbrio contratual.

Por serem expressões sinônimas (exagerada = excessiva), não há óbice legal para a verificação da "vantagem exagerada" a utilização dos critérios contidos no §1º do art. 51 do CDC.

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

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

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.**

No caso em tela, é cristalina a abusividade da tarifa de manutenção de conta corrente, posto que foi cobrada da consumidora sem que a conta estivesse sendo movimentada. Na prática, o banco cobrou por um serviço que não foi prestado, caracterizando-se, assim, em vantagem manifestamente excessiva.

Com efeito, a cobrança da tarifa de manutenção da conta corrente somente se justificaria se o serviço tivesse sido utilizado pela correntista, o que não restou comprovado. O reclamado, em absoluta má-fé, procedeu com a realização de descontos sucessivos, mesmo ciente da insuficiência de saldo na conta bancária, aproveitando-se, para conseguir o seu intento, do limite de cheque especial da reclamante.

Conclui-se que o Banco lucrou duas vezes às custas da reclamante. Remunerou-se pelo serviço que não foi prestado, ao debitar a tarifa de manutenção de conta, e pelos juros decorrentes do cheque especial utilizado sem a autorização da parte autora.

Entendemos que, inexistindo saldo em conta corrente, o Banco deveria ter suspenso as cobranças das tarifas de manutenção, com o fito de evitar a invasão ao limite do cheque especial da demandante. Dessa forma, a dívida não teria evoluído, posto que não teria havido a cobrança de juros remuneratórios, decorrentes, obviamente, da utilização indevida do cheque especial.

E o mais grave ainda estaria por vir. Explico. Como a autora não dispunha de saldo em conta corrente, os descontos das tarifas de manutenção eram feitos no limite do cheque especial. Isso fez com que surgisse a cobrança de juros e demais acréscimos, colocando a autora numa verdadeira situação de inadimplência.

Como decorrência lógica da inadimplência contratual involuntária por parte da consumidora, o nome dela foi parar na "lama", ou seja, nos cadastros negativos da SERARA, ganhando assim fama de mal pagadora no mercado, conduta essa diametralmente oposta àquela prescrita pelo art.6, VI do CDC. Vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Assim, ao ser impedida de operar no mercado de consumo local, a reclamante teve a sua honra objetiva atingida, configurando, dessa maneira, danos morais, merecendo, em consequência do ato lesivo, ser reparada pelo abalo de crédito sofrido.

Antes da negativação, a consumidora deveria ter sido comunicada, conforme determina o CDC, em seu art.43, §2º do CDC.

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

Mas não, a reclamante simplesmente foi pega de surpresa, passando por um verdadeiro vexame na frente dos vendedores da loja, já que seu nome estava negativado sem o seu conhecimento.

Além do mais, no caso concreto, deve ser ressaltada a vulnerabilidade da consumidora, o que aguça ainda mais a lesão por ela sofrida. Sobre o tema, devemos tecer alguns comentários.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 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 NUNES¹:

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.

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

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)
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).

Com efeito, entendemos que o fornecedor desconsiderou a vulnerabilidade da consumidora, valendo-se de sua superioridade econômica, posto que faltou com a devida boa-fé nesta relação de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

Pontofinalizando, e tendo **BANCO DO BRASIL** vilipendiado os arts. 6, VI, 39, V e 43, §2º do CDC, não resta outra saída senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora.

É o que nos parece. Passemos à apreciação superior.

Teresina-PI, 24 de Janeiro 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 545/2011
F.A. Nº 0111.006.2110
RECLAMANTE – ANA PAULA SILVA DE OLIVEIRA
RECLAMADO – BANCO DO BRASIL**

DECISÃO

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos artigos **6º, VI, 39, V e 43, §2º**, todos 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 1/2 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, 24 de Janeiro de 2013.

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

