



**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 033/2011**

**F.A. Nº 0110-029.240-0**

**RECLAMANTE – Eurídice Mota Sobral**

**RECLAMADO: Banco Itaucard 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 infracional às relações de consumo por parte do fornecedor **Banco Itaucard S.A** em desfavor de **Eurídice Mota Sobral**.

**I – RELATÓRIO**

A consumidora compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 13/10/2010 aduzindo que ser titular de um cartão de crédito Itaucard com nº5274 9602 6592 7791 e que sua fatura com vencimento em 23/06/2010 possuía valor total a pagar de R\$ 9.990,58, e que no mês de junho/2010, com sua devida autorização, seu esposo, através de ligação telefônica, efetuou negociação para liquidação do referido débito, com uma atendente de nome Jaqueline, a qual informou

que o débito anterior seria liquidado com pagamento no valor de R\$ 7.295,28, a ser efetuado no dia 20/06/2010.

Entretanto, alegou a reclamante que o acordo não foi cumprido pois estava sendo cobrada pelo valor de R\$ 4.287,70, valor este constante na fatura com vencimento em 23/09/2010, referente à diferença entre o valor pago decorrente da negociação e o valor do débito acrescido de juros. Afirmou, ainda, que seu nome encontrava-se negativado junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito – SERASA e SPC, devido ao não reconhecimento de tal acordo.

Diante do exposto, a consumidora requereu o reconhecimento do acordo firmado com a empresa reclamada por telefone, através de sua atendente. Solicitando, ainda, cópia da gravação telefônica do referido atendimento realizado no mês de junho/2010 por seu esposo, bem como as providências cabíveis para retificação do registro do seu nome no SERASA E SPC.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 11/11/2010 conforme Termo de Audiência anexo às fls.13, na oportunidade o representante da demandada requereu o reagendamento da audiência para maior análise do pleito da consumidora. Este Órgão, através da conciliadora presidente da audiência, mesmo não concordando com a conduta desidiosa adotada pela instituição financeira concedeu a dilação do prazo para a realização de nova audiência de conciliação, solicitando, entretanto, que esta apresentasse em próximo encontro a cópia da gravação telefônica que confirma os termos do acordo alegado pela autora, conforme previsão do Decreto do SAC de nº 6.523/2008.

No novo encontro realizado nas dependências deste Órgão em 15/12/2010, conforme Termo acostado às fls.15, a empresa reclamada informou que não constava em seu sistema o acordo informado pela Reclamante, afirmando, ainda, que o débito poderia ser parcelado. Esclareceu que não foi possível localizar a gravação solicitada por este Órgão, uma vez que esta foi feita da Ouvidoria, e que este setor não possui gravação.

Por meio de fax enviado a este PROCON em 15/12/2010, documento acostado às fls. 08, observa-se que a Fornecedora informou que após análises em seu sistema não foram localizados reclamações junto a central de atendimento, tampouco registro de acordo de fatura para o cartão informado e que, portanto, não havia como serem apresentadas gravações. Aduziu que não é política do Banco a implantação de

acordos à vista em cartão ativo e que o pagamento realizado pela consumidora de R\$7.295,28 apenas abateu o saldo principal do cartão.

Às fls. 17, a Reclamação atinente ao BANCO ITAUCARD S.A foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, tendo em vista que não foi realizado acordo entre as partes e nem a consumidora consentiu com os esclarecimentos apresentados pela demandada.

Instaurado o presente Processo Administrativo através da Portaria nº27/2011 e notificado os fornecedores através da Notificação AJ nº 27/2011, que fora entregue em 22/02/2011, a empresa BANCO ITAUCARD S.A não apresentou defesa administrativa conforme certidão às fls.20.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

Inicialmente, cabe obter que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à 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 os 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 observados. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação

adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

*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;*

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

*VIII -- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.*

Neste diapasão, cumpre esclarecer que o objetivo almejado pelo legislador ordinário ao determinar a inversão do ônus da prova no Direito do Consumidor, é procurar restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, pois este, geralmente, dispõe de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial.

Com espeque neste direito básico de todos os consumidores, o qual não pode ser abdicado e nem suprimido por acordo entre as partes, é que foi criado o Decreto nº 6.523/2008 (Decreto do SAC), o qual prevê no art.15, §3º, a obrigatoriedade de manutenção das gravações das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo e em seu §4º, que o registro eletrônico do atendimento deverá ser mantido à disposição do consumidor e do Órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demandada.

Na reclamação registrada neste Órgão, foi requerido pela consumidora a cópia da gravação da chamada efetuada ao SAC no mês de junho/2010 . Solicitação esta reiterada por este Órgão. Todavia, a administradora de cartões de crédito mencionada em epígrafe negou a existência de gravações e não informou sequer o histórico das demandas formuladas pelo consumidor através de seu canal de atendimento.

No caso em tela, observa-se que a empresa reclamada, como forma de justificar sua omissão relacionada ao dever legal de informar claramente a seus clientes sobre os produtos comercializados, bem como a melhor forma de utilização dos mesmos

e para não apresentar a cópia da gravação telefônica realizada ao seu canal de atendimento ao consumidor na data da negociação alegada pela autora, optou por negar peremptoriamente o contato telefônico realizado por esta.

Analisando-se os autos do processo em epígrafe, observou-se que a empresa se contradisse em suas alegações sustentadas perante este Órgão, pois na audiência informou que não foi possível localizar a gravação solicitada pelo PROCON, uma vez que esta foi feita da Ouvidoria, e neste setor não existe gravação. Em contrapartida, por meio de fax enviado a este Órgão, aduziu que não há qualquer registro de acordo de fatura para o cartão indicado.

Com vistas a buscar harmonizar as relações de consumo, O Código de Defesa do Consumidor adotou como uma de suas prioridades a proteção do consumidor contra as chamadas práticas abusivas, que são aquelas práticas irregulares utilizadas nas negociações que ferem a ordem jurídica e lesam os consumidores.

Tais práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico de boa conduta imposta pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente da boa-fé e harmonia.

Ao tratar do tema em análise, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva, a exigência ao consumidor de vantagem manifestamente excessiva. No caso em comento, restou evidente esta exigência, pois a empresa firmou com o reclamante um contrato de pagamento à vista de débito com a concessão de descontos, e após a reclamante ter adimplido com sua responsabilidade, a demandada descumpriu o referido trato, exigindo da consumidora valor de aproximadamente R\$4.000,00 (quatro mil reais) a maior que o pactuado.

Desta feita, claro está, pela segunda vez, a exigência de vantagem excessiva à consumidora por parte da reclamada quando nega a existência de ligação ao seu canal de atendimento ou quando afirma que as ligações à ouvidoria da empresa não são submetidas a gravações, pois é inequívoco que o consumidor, nas condições especiais de vulnerabilidade em que se encontra, não possui meios de comprovar a ligação realizada.

Pelo exposto, é imprescindível destacar que a reclamada agiu com inescusável desídia perante este Órgão, haja vista a solicitação das gravações acerca do contato mantido pela reclamante não terem sido apresentadas. Desta feita, constata-se que a conduta levada a cabo pelo fornecedor ocasiona infração clara ao art.55,§4º do CDC, a saber:

*“§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial”.*

Logo, pelo só fato de deixar de prestar as informações solicitadas pelo Órgão de Defesa do Consumidor, a reclamada praticou as infrações administrativas previstas nos dispositivos legais citados acima, ficando sujeita, em consequência, à aplicação de sanção administrativa, prevista no art.56 CDC, no caso, a multa.

Reforça este posicionamento a renomada jurista Ada Pellegrinni Grinover, ao afirmar que a sanção administrativa mais apropriada para punir a desobediência é a penalidade pecuniária, sem prejuízo, evidentemente, das penas detentivas previstas no Código Penal (art. 330).<sup>1</sup>

### **III – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **BANCO ITAUCARD**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, III, VI e VII, art. 39, V e art.55,§4º da citada lei, bem como ao art. 15, §3º, 4º e art.16 do Decreto nº6.523/2008.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 05 de dezembro de 2012.

**Lívia Janaína Monção Leódido**  
**Técnico Ministerial**

<sup>1</sup>GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do projeto*, RJ: Forense, 2001, p. 580



**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 033/2011**

**F.A. Nº 0110-029.240-0**

**RECLAMANTE – Eurídice Mota Sobral**

**RECLAMADO: Banco Itaucard S.A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, VIII e 39, V, art.55,§4º do Código de Defesa do Consumidor e aos art.15, §3º e 4º e art.16 do Decreto nº6.523/2008, perpetrada pelo fornecedor **Banco Itaucard 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)**.

Considerando a inexistência de circunstância atenuante contida no artigo 25 do Decreto 2.181/97 e considerando a existência circunstância agravante contida no art. 26, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente, **aumento** o *quantum* em  $\frac{1}{2}$ , *referente à agravante*, resultando na condenação em R\$ 3.000,00 (três 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 de multa fixa e definitiva no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator Semp Toshiba, 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\$ 3.000,00 (três 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, 05 de Dezembro de 2012.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**