



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 422/2011
F.A. Nº 0110.029.713-3
RECLAMANTE – KÁSSIA DO CARMO REJANE SOARES
RECLAMADOS – BANCO ITAUCARD S/A**

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 ITAUCARD S/A** em desfavor do consumidor **KÁSSIA DO CARMO REJANE SOARES**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou que estava em débito com o seu cartão de crédito MARISA MASTERCARD no valor de R\$1.035,59 (mil, trinta e cinco reais e cinquenta e nove centavos).

Ainda segundo relatos da reclamante, recebeu uma ligação da Central de Atendimento do citado cartão em que fizeram uma proposta de quitação para pagamento à vista de seu débito o valor de R\$310,68 (trezentos e dez reais e sessenta e oito centavos). Aceitou a oferta, tendo em vista os 70% de desconto concedido.

O comprovante de pagamento do débito, no valor de R\$310 (trezentos e dez reais e sessenta e oito centavos) encontra-se anexado aos autos, às fls.07.

Mesmo tendo realizado o referido pagamento, a autora recebeu um comunicado de cobrança emitido pelo SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), exigindo o pagamento do valor de R\$1.646,00 (mil, seiscentos e quarenta e seis reais), localizado às fls. 09.

Mediante o recebimento do comunicado, a reclamante entrou em contato com a Central de Atendimento para pedir explicações. Entretanto, após várias tentativas, não obteve êxito. E foi por isso que a consumidora procurou o PROCON/MP/Pi para intermediar a relação, pedindo o cumprimento do acordo e a exclusão das cobranças que lhe eram direcionadas.

Ressalta-se que, embora devidamente notificado, o fornecedor não compareceu a audiência conciliatória realizada no dia 07/01/2011, em que estiveram presentes apenas o conciliador e a reclamante. Neste encontro, a autora foi orientada a levar o seu pleito para apreciação judicial. Além disso, foi instaurado o presente processo administrativo com vistas a apurar a responsabilidade do requerido.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.40.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, este juntou defesa escrita, localizada às fls. 45-46.

Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em analisar a existência de descumprimento de oferta, regulamentada pelo art. 35, do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Abaixo transcrevemos a literalidade do citado comando.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; (grifo nosso)

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Como consequência do princípio da vinculação contratual da publicidade disposto no art.30 do CDC, quando o fornecedor não cumprir a oferta ou a publicidade, ou se não tiver condições de cumprir o que prometeu, o consumidor pode optar pelo cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta apresentada.

Repisa-se que neste tipo de situação a opção de escolha cabe única e exclusivamente ao consumidor, não podendo o fornecedor restringir o livre exercício desse

direito. Se assim não fosse, o mandamento legal não estaria sendo desrespeitado.

No caso em apreço, o fornecedor anunciou, através da ligação telefônica recebida pela reclamante, que ela poderia quitar todo o seu débito pagando à vista o valor de R\$310,68 (trezentos e dez reais sessenta e oito centavos). Assim fez a autora.

Não há dúvida de que o reclamado vincula-se à oferta propalada por seu atendente, nos termos dos art. 34 e 48 do CDC.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Entedemos que o atendente que fez a proposta de quitação à vista da dívida da consumidora equipara-se a preposto ou representante autônomo, tendo em vista que tem poderes para negociar em nome da instituição credora.

Por outro lado, o áudio da ligação recebida pela autora que continha a proposta de quitação do débito tem força de declaração de vontade, nos mesmos moldes de escritos particulares, recibos e pré-contratos, o que vincula, dessa forma, o fornecedor.

Como prova da veiculação da oferta de quitação do débito, podemos citar o comprovante de pagamento, anexado às fls. 07. Neste documento constam, de forma precisa, o valor total do título (R\$1.035,59), o valor do desconto concedido (R\$724,91), bem como o valor pago pela reclamante (R\$310,68).

Tanto é verdade que a autora detinha o exato valor a ser pago para que tivesse a quitação de sua dívida. Montante esse que também foi recebido pelo caixa do Banco Itaú, sem maiores dificuldades para a reclamante.

Assim, não resta a menor dúvida de que a requerente adimpliu com a sua obrigação de pagamento, não podendo ser vítima de novas cobranças. Isto posto, nada mais justo que a instituição credora desse plena quitação ao saldo devedor contestado pela promovente.

Nesta esteira, não pode o fornecedor alegar que não houve culpa ou dolo de sua parte em relação ao anúncio veiculado. Antônio Herman Benjamin¹ *explicita que é despidendo a análise de tais institutos, uma vez que "a responsabilidade dos art.30 e 35 é objetiva, pois em seu texto em nada alude à culpa do anunciante, razão pela qual não pode o intérprete agregá-la, muito menos num contexto em que, seja pela vulnerabilidade da parte protegida (o consumidor), seja pelas características do fenômeno regrado (a publicidade), o Direito, antes mesmo da interferência do legislador, já se encaminhava na direção da objetivação da responsabilidade civil"*.

Sobre a vinculação contratual imposta pela publicidade, entra em cena o art. 30 do CDC. Vejamos:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Nesse diapasão, a oferta, que seja suficientemente precisa, vincula o fornecedor e o consumidor, surgindo, em consequência disso, uma obrigação de natureza pré-contratual, devendo o fornecedor cumpri-la nos termos em que foi anunciado. É o chamado princípio da vinculação contratual da publicidade.

Para que tal princípio possa ser aplicado, é de fundamental importância que a informação veiculada esteja dotada de certo grau de precisão ou, como diz o CDC, seja "suficientemente precisa".

No caso em tela, não resta dúvida de que anúncio foi veiculado de forma precisa, conforme se depreende da análise dos valores especificados no comprovante de pagamento. Lá, como dito, constam dados precisos acerca da transação realizada, como o valor do título, abatimento oferecido e o valor que foi cobrado da consumidora.

Dessa forma, é legítimo o direito da reclamante em exigir o cumprimento forçado da oferta, nos termos em que lhe foi apresentada. Pode exigir até a execução do que lhe foi prometido, nos termos do art.84 do CDC. Esse direito não podeira ter sido abatido pelo fornecedor, que, conforme dito, sequer compareceu a audiência conciliatória para prestar os devidos esclarecimentos, ensejando, assim, a instauração desse feito.

¹ Código de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.p.256.

Ademais, em sua defesa, juntada após a instauração do presente processo administrativo, o fornecedor informou que o saldo devedor do cartão de crédito encontra-se zerado, ou seja, sem pendência financeiras, tendo a consumidora quitado a dívida em 22/10/2011.

Tal manifestação não isenta o fornecedor de sua responsabilidade, mas, por óbvio, deverá ser levada em conta na dosimetria da pena.

Pontofinalizando, e não tendo o fornecedor reclamado cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não resta outra alternativa senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 17 de Julho de 2012.

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 422/2011
F.A. Nº 0110.029.713-3
RECLAMANTE – KÁSSIA DO CARMO REIJANE SOARES
RECLAMADOS – BANCO ITAUCARD S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 35, I, 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\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator e por ter adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em ½ em relação às citadas atenuantes, fixando a multa no valor de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Não obstante, inexistem circunstâncias agravantes.

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\$ 3.000,00 (três 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\$ 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, 17 de Julho de 2011.

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