



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 150/2011
F.A. Nº 0111.000.238-9
RECLAMANTE – MARIA DE JESUS OLIVEIRA
RECLAMADO – BANCO PAULISTA

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 PAULISTA** em desfavor do consumidor **MARIA DE JESUS OLIVEIRA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou que no dia 17/07/2010, o Banco do Brasil comprou sua dívida referente a um empréstimo consignado feito no Banco Paulista.

Como dito, o débito era proveniente de um empréstimo consignado. Entretanto, no contracheque referente ao mês de julho de 2010, a autora argumenta que fora descontada a parcela de nº 27/72, no valor de R\$132,37 (cento e trinta e dois reais e trinta e sete centavos), prestação essa já paga pelo Banco do Brasil.

Assim, solicitou no PROCON/MP/PI a restituição em dobro da parcela descontada indevidamente.

Nos autos, às fls. 07, consta cópia do contracheque On-line referente ao mês de julho de 2010, em que há o desconto mencionado acima e , às fls. 06, comprovadamente da compra da dívida feita realizada pelo Banco do Brasil.

Nas duas audiências agendadas no PROCON, uma no dia 15/02/2011 e a outra no dia 03/03/2011, somente compareceu a consumidora. O fornecedor, mesmo devidamente notificado, às fls.08, ausentou-se das sessões conciliatórias realizadas.

Em face disso, foi instaurado o presente processo administrativo em desfavor do fornecedor, tendo em vista que não apresentou nenhum esclarecimento sobre o pedido da reclamante.

Além do mais, a autora foi encaminhada ao Juizado Especial competente para fazer valer o suposto direito alegada, constando dos autos, às fls12, um termo comprovando a adoção do citado procedimento.

Assim, homenageando ao art. 44 do CDC, às fls. 11, foi gerada uma decisão administrativa com sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse apresentou defesa, às fls. 17-23.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência de cobrança indevida, regulamentada pelo art. 42, *caput* e seu parágrafo, cumulada com eventual desrespeito ao art.55, §4º, todos do CDC.

Acerca da cobrança indevida, o art. 42 do CDC prescreve que:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O **consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito**, por valor igual ao dobro do que pagou em **excesso**, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. (grifo nosso)

Determina o caput do art. 42 do CDC que, na cobrança de débito, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo nem sofrer qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por parte do fornecedor.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques¹

“cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta.”(grifo nosso).

In casu, a autora, com base na documentação acostada, não conseguiu provar que a 27ª (vigésima sétima) parcela descontada em seu contracheque estava incluída na liquidação da dívida feita pelo Banco do Brasil.

Nos autos, às fls. 06, consta apenas um comprovante de que a dívida foi comprada. Entretanto, não especifica a quantidade de parcelas que foram quitadas. Há apenas, de forma manuscrita, a informação de que foram abatidas um total de 46 (quarenta e seis) prestações. Assim, por ter sido escrito a punho, não há como levar isso em consideração.

No citado comprovante de quitação feita pelo Banco do Brasil, existe tão somente informações quanto ao valor da quitação do contrato, cuja quantia paga foi de R\$6.089,02 (seis mil e oitenta e nove reais e dois centavos), além de outros dados relativos à operação financeira realizada.

Por outro lado, em sua defesa, às fls. 17-23, o fornecedor esclareceu e comprovou (mediante juntada do demonstrativo da operação), que o Banco do Brasil comprou o empréstimo somente a partir da 28ª (vigésima oitava) parcela, razão pela qual não seria indevido o desconto da 27ª (vigésima sétima) parcela.

Fisa-se que, de acordo com o comprovante de compra da dívida, às fls.06, tal operação somente ocorreu no dia 08/07/2010. Portanto, dentro do mês no qual se questiona a cobrança indevida da famigerada parcela.

Dessa, não houve a efetiva comprovação, por parte da reclamante, de que a 27ª (vigésima sétima) parcela estava incluída no pagamento feito pelo Banco do Brasil. Calha ressaltar, em face disso, que no Direito Consumerista, no que toca a seara administrativa, o ônus da prova cabe a consumidora, embora existam entendimentos contrários.

1MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

É o que dispõe o art. 6, VIII do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 6º São **direitos básicos do consumidor**:

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; (grifado)

De fato, como estampa o comando transcrito, o consumidor tem direito a inversão do ônus da prova. Todavia, esse direito somente pode ser arguido em um processo civil e a critério do juiz, respeitadas outras condições. Isto posto, não há como exigí-lo em sede de PROCON, órgão de alçada administrativa.

Sobre o tema ensina Leonardo de Medeiros Garcia²:

“A inversão do ônus da prova instituída no art.6º, VIII, do CDC é chamada pela doutrina de inversão do ônus da prova *ope judicis*, ou seja, pelo juiz. Isso porque, conforme dito, a inversão aqui não é automática, dependendo de manifestação expressa do juiz”.

O STJ acompanha os mesmos passos:

“A denominada ***inversão do ônus probandi*** a que se refere o **inciso VIII do art. 6º do CDC**, fica subordinada ao **critério do Juízo** quando provável a alegação ou quando hipossuficiente o consumidor, segundo regras ordinárias de experiência. Depende, portanto, de circunstâncias concretas a serem apuradas pela juiz no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor”. (Resp 327195/DF, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 15/10/2001). (grifos acrescidos)

Nesta esteira, por carência de provas juntadas pela reclamante relativas ao fato narrado, deve-se eximir de culpa o fornecedor no que toca a existência da cobrança indevida a ele imputada.

²GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor – Código Comentado e Jurisprudência. Ed. Impetus. Ed.2009. Pag. 74.

Falta agora discutirmos apenas a postura omissa do fornecedor frente às audiências realizadas no PROCON, com base no que dispõe o art.55, §4º, do CDC.

Para tanto, é indispensável colocarmos em campo a imagem do dispositivo mencionado acima:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 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.

A dicção legal do citado mandamento é clara por demais, chegando ao ponto de dispensar qualquer construção doutrinária mais rebuscada.

O art. 55, § 4º do CDC outorga aos órgãos oficiais poder de expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores, resguardando o segredo industrial, sob pena de restar caracterizada a conduta criminosa tipificada no art. 330 do Código Penal.

Com efeito, o PROCON/MP/PI, como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor, detém legitimidade para provocar o art. 55, § 4º em favor dos consumidores, sobretudo para assegurar a resolutividade dos conflitos de consumo que lhe são direcionados.

Conforme narrativa fática feita no relatório do caso, este douto PROCON expediu duas notificações convocando o fornecedor reclamado para tratar de assunto relacionado a interesses da consumidora. Entretanto, em nenhuma das audiência agendadas, uma delas realizada no dia 15/02/2011 e a outra no dia 03/03/2011, o requerido compareceu, nem tampouco justificou os motivos de sua ausência, demonstrando total descaso para com o pleito autoral.

Como prova, basta analisar as cópias dos Aviso de Recebimento (AR) acostados aos autos, às fls.08, bem como os dois termos das audiências realizadas, às fls.09/10, em que consta apenas as assinaturas da consumidora e do conciliador(a).

Em sua própria defesa escrita, às fls. 17, juntada após a instauração deste feito administrativo, o Banco Paulista tenta justificar sua ausência, argumentando, segundo ela, que por razões desconhecidas, as notificações das audiências não chegaram às mãos de quem de direito, razão pela qual não houve manifestação anterior. Pede até sinceras e humildes desculpas pelo ocorrido.

Argumentação não acolhida. Veja, agora, os entendimentos do Tribunais Pátrios sobre as consequências do não comparecimento a audiências a serem realizadas em PROCON'S:

E M E N T A - APELAÇÃO CÍVEL -MANDADO DE SEGURANÇA -[CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](#) - MULTA PELO NÃO COMPARECIMENTO À AUDIÊNCIA DESIGNADA PELO PROCON - LEGALIDADE DO ATO - RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (TJMS -AC 18225 MS.2009.018.225-0)

MANDADO DE SEGURANÇA - ADMINISTRADORA DE CONSÓRIO - AUSÊNCIA EM AUDIÊNCIA DESIGNADA PELO PROCON - APLICAÇÃO DE MULTA - INOCORRÊNCIA DE ILEGALIDADE - VIOLAÇÃO AO [CDC](#) CARACTERIZADA - MÁ-FÉ PROCESSUAL NÃO CONFIGURADA – SEGURANÇA. (TJMS MS 21417 MS 2008.021417-7)

EMENTA: DIREITO ADMINISTRATIVO, CONSTITUCIONAL E PROCESSUAL. AÇÃO ANULATÓRIA. VIOLAÇÃO ÀS NORMAS CONSUMERISTAS. DESCUMPRIMENTO À CONVOCAÇÃO DE ORDEM DO PROCON MUNICIPAL. MULTA ADMINISTRATIVA. OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA LEGALIDADE. REDUÇÃO DO VALOR DA MULTA APLICADA. AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Na hipótese, foi aplicada **multa administrativa** à Recorrente (empresa operadora de telefonia móvel), **por não ter comparecido à audiência de conciliação em processo administrativo instaurado junto ao PROCON/VITÓRIA**, nos termos do artigo 33,

2º, do Decreto nº [2.181/97](#). II. A aplicação da pena de multa, atendeu aos preceitos do devido processo legal, porquanto a Recorrente foi intimada expressamente da nova data da audiência, a qual, inclusive, somente foi redesignada em razão de seu pedido, na 1ª (primeira) audiência.

III. Não se afigura razoável, nem adequada, ao caso concreto, a valoração da multa no patamar de R\$ 106.107,17 (cento e seis mil, cento e sete reais e dezessete centavos), diante do ilícito praticado, nos termos do artigo [57](#), [parágrafo único](#), do [Código de Defesa do Consumidor](#), resultando em sua redução para o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

IV. Recurso conhecido e parcialmente provido. ACORDA a Egrégia Segunda Câmara Cível, em conformidade da ata e notas taquigráficas da sessão, que integram este julgado, à unanimidade, conhecer e conferir parcial provimento ao recurso, nos termos do voto do Eminent Relator.(TJES, Classe: Apelação Cível, 24080098882, Relator : NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO, Órgão julgador: SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Julgamento: 14/02/2012, Data da Publicação no Diário: 01/03/2012)

Ponto finalizando, e tendo o **BANCO PAULISTA** comprovadamente vilipendiado o art. 55, §4º, CDC, tendo em vista que não compareceu às audiências designadas neste PROCON, 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, 22 de Fevereiro 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 150/2011
F.A. Nº 0111.000.238-9
RECLAMANTE – MARIA DE JESUS OLIVEIRA
RECLAMADO – BANCO PAULISTA

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao **artigo 55, §4º**, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO PAULISTA**, 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\$ 8.000,00 (oito 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 os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em ½ em relação às duas atenuantes, fixando

a multa no valor de **R\$ 4.000 (quatro mil reais)**.

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\$ 4.000,00 (quatro 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\$ 4.000,00 (quatro 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, 22 de Fevereiro de 2013.

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

