



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 506A/2012

F.A. Nº 0112.008.752-2

RECLAMANTE – SOLANGE MARIA RODRIGUES DE MACEDO

RECLAMADOS - BANCO BRADESCO
BRADESCO SEGUROS

PARECER

1.DO RELATO DO CASO

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 BRADESCO e BRADESCO SEGUROS** em desfavor da consumidora **SOLANGE MARIA RODRIGUES DE MACEDO**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou ser correntista do Banco Bradesco. No mês de setembro de 2012 foi vítima de um desconto indevido no valor de R\$85,17 (oitenta e cinco reais e dezessete centavos), referente à Previdência e Seguro.

Ponderou a parte autora que nunca celebrou nenhum contrato autorizando qualquer que seja o desconto em sua conta corrente. Assim, contestou o fato junto ao reclamado. Porém, até a data da abertura da reclamação o seu pedido não foi atendido.

Face o exposto, a sacrificada buscou o PROCON/PI para exigir a comprovação de que autorizou a realização do desconto, bem como a suspensão dos

mesmos, além da restituição da quantia que fora descontada indevidamente.

Anexo ao autos, às fls.04, encontra-se o extrato bancário da conta corrente da reclamante, em que há o desconto da quantia de R\$85,17 (oitenta e cinco reais e dezessete centavos), referente ao Bradesco Previdência e Seguros.

Para pacificar o imbróglio, foram agendadas um total de 03 (três) audiências. Na primeira, datada do dia 04/10/2012, apenas o Banco Bradesco fazia parte do pólo passivo da reclamação. Argumentou, nesta ocasião, que não foi possível apresentar cópia do contrato, uma vez que o instrumento estava de posse do Bradesco Seguros, mesmo fazendo parte do mesmo grupo.

Em que pese esses esclarecimentos, às fls.07, o Banco Bradesco ainda informou que o valor descontado na conta corrente refere-se à anualidade do seguro, e que a seguradora havia informado que iria estornar o valor aproximado de R\$80,00 (oitenta reais), tendo em vista que o serviço esteve disponível para a cliente por um período de 01 (um) mês.

Sendo assim, foi remarcada uma segunda audiência, com a inclusão do fornecedor Bradesco Seguros, a ser realizada no dia 22/10/2012. Entretanto, injustificadamente, nenhum dos fornecedores ora reclamados compareceram à sessão de conciliação designada, mesmo comprovadamente notificados às fls.08/13.

Diante disso, foi agendada uma terceira audiência para o dia 30/10/2012, na tentativa de mais uma vez solucionar o pleito da suplicante. Neste ato, como fornecedor, compareceu apenas o Bradesco Seguros. Pelo seu proposto foi dito, às fls. 16, que não estava ciente da reclamação da cliente e que não estava de posse do contrato solicitado, asseverando ainda que os contratos de seguro e previdência são de inteira alçada do Banco Bradesco e não da seguradora.

Em virtude do descaso para com o pleito da consumidora, foi instaurado este processo administrativo contra os dois fornecedores, por ofender cumulativamente vários dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. Além do que o reclamante fora encaminhado ao Juizado Especial competente a fim de requerer perdas e danos decorrentes da conduta lesiva dos reclamados.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls. 19/32.

Instaurado o presente processo administrativo, devidamente notificado os fornecedores, apenas o fornecedor Bradesco apresentou sua defesa escrita, conforme se vê às fls.25/26 e fls.27.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o âmago da demanda consiste em verificar a existência cumulativa de lesão aos arts. 6, III, 39, III, 42, § único e 55, §4º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

2.1 DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR:

O Código de Defesa do Consumidor presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo do pressuposto que ele é a parte mais frágil econômica, jurídica e tecnicamente das relações de consumo, encontrando-se, quase sempre, em posição de inferioridade frente ao 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 acrescentados)

Nesse 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.¹

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

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

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.”² (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)

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)

Por tudo o exposto, percebe que o consumidor, em sendo considerado a parte mais vulnerável de uma relação de consumo, merece uma tutela especial, dada pelo próprio Código de Defesa do Consumidor e assentada tanto na doutrina quanto na jurisprudência pátria.

2.2 DO DIREITO À INFORMAÇÃO:

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 informação. Vejamos:

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

III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e **serviços**, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (**grifo nosso**)

Cláudia Lima Marques³, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de

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

³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço. Assim, sem ela, os produtos não podem ser disponibilizados no mercado.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, **é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC.** 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III). 8. **Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.** 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. **A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.** 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: **a) informação-conteúdo** (= características intrínsecas do produto e serviço), **b) informação-utilização** (= como se usa o produto ou serviço), **c) informação-preço** (= custo, formas e condições de pagamento), e **d) informação-advertência** (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, o que transmuta o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (Resp 586.316/MG, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) **(grifou-se)**

O famigerado desconto aconteceu de forma abrupta, apanhando de surpresa a pobre consumidora. Tanto é assim que ao tomar conhecimento da conduta lesiva do fornecedor, a suplicante logo buscou o demandado para solucionar o impasse.

Veja que para elucidar o ocorrido o fornecedor teve “n” (ene) oportunidades de juntar o contrato assinado pela reclamante aos autos do processo. Todavia, somente o fez após a instauração deste processo administrativo, às fls.26.

Portanto, é indigestivo aceitar que fornecedor Bradesco, tardiamente, junte aos autos o instrumento da avença e nos convença de que está tudo resolvido. Ressalta-se que foram realizadas 03 (três) audiências no sentido de esclarecer o impasse. Em nenhuma delas os fornecedores demonstram boa vontade em explicar o caso.

Sendo assim, o art. 6, III do CDC foi agredido em 03 (três) momentos. Explico. Na primeira, na segunda e na terceira audiências realizadas foi dada a oportunidade para que os fornecedores apresentassem a tão sonhada cópia do contrato assinado pela parte autora. Por outro lado, com dito acima, o fornecedor Bradesco somente o fez após a instauração do presente processo administrativo.

2.3 DA PRÁTICAS ABUSIVA E DA COBRANÇA INDEVIDA:

O Código de Defesa do Consumidor condena a prática de enviar ao consumidor produtos ou prestar algum serviço sem que haja uma solicitação prévia. Se isso acontecer, conforme aponta o parágrafo único do art.39 do CDC, os produtos ou serviços prestados não solicitados serão equivalentes às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento. Vejamos:

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

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Fazendo-se uma análise conjunta, forçoso invocar o art.42, § único do CDC. Pela dicção legal prevista no parágrafo único desse artigo, percebemos que o consumidor cobrado em quantia indevida faz jus 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. Vejamos:

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.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques⁴

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

No caso em exame, não foi comprovada a existência de prática abusiva (art.39, III, CDC) e nem de cobrança indevida (art.42, §único, CDC). Veja, Douto Julgador, que, embora de forma tardia, o reclamado acostou aos autos do processo o termo de adesão devidamente assinado pela autora comprovando a contratação do seguro.

Com efeito, a juntada do citado instrumento exclui a existência de prática abusiva/cobrança indevida, afastando, assim, a responsabilidade dos fornecedores frente ao que determina o art.39, III c/c art. 42, § único do CDC.

Mesmo assim o fornecedor Bradesco assevera que restituiu, às fls. 25, a quantia de R\$78,84 (setenta e oito reais e oitenta e quatro centavos) referente à cobrança proporcional do seguro, na medida em que visa a qualidade no atendimento.

2.4 DA LEGITIMIDADE DA EXPEDIÇÃO DE NOTIFICAÇÕES PELOS ÓRGÃOS OFICIAIS:

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. (grifado)

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, 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.

⁴MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

No caso em apreço, constatou-se que os fornecedores, injustificadamente deixou de comparecer à audiência que seria realizada no dia 22/10/2012. Como prova, basta ver o termo de audiência lavrado às fls.16, em que a Conciliadora consigna a ausência dos dois fornecedores. O fornecedor Banco Bradesco também não esteve presente na audiência realizada no dia 30/10/2012, conforme atesta o termo de audiência lavrado naquela data, às fls. 15/16.

Ressalta-se que o Banco Bradesco saiu da audiência realizada no dia 04/10/2012 ciente do novo encontro conciliatório, às fls.08. Por outro, também há prova, às fls.14, de que o outro fornecedor, o Bradesco Seguros, também fora notificado da audiência que seria realizada no dia 22/10/2013.

Sobre a possibilidade de sanção administrativa em caso de não comparecimento às audiência designada no PROCON vejamos:

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 Eminentíssimo 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

Frisa-se que a Carta Magna assegura aos litigantes o direito ao contraditório e a ampla defesa. Em sua homenagem, foi dado aos fornecedores um prazo de 15 (quinze) dias para manifestarem-se, conforme decisão administrativa contida às fls.19-22. Entretanto, apenas o fornecedor Banco Bradesco defendeu-se, conforme atesta a documentação contida às fls.24-27

Ponto finalizando, e não tendo os fornecedores cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC e por serem solidariamente responsáveis pela lesão sofrida pela consumidora, não nos restar outro entendimento senão optarmos pela aplicação da sanção administrava de multa.

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

Teresina-PI, 05 de Março 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 506A/2012

F.A. Nº 0112.008.752-2

RECLAMANTE – SOLANGE MARIA RODRIGUES DE MACEDO

RECLAMADOS - BANCO BRADESCO
BRADESCO SEGUROS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art.6º, III e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada solidariamente pelos fornecedores **BANCO BRADESCO** e **BRADESCO SEGUROS**, 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II e III, do Decreto 2.181/97, por serem primários os infratores e por terem 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Inexiste 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\$ 2.000,00 (dois 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\$ 2.000,00 (dois 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 Março de 2013.

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

