



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 396/2012
F.A. Nº 0112.005.8143
RECLAMANTE – MARIA MARCIA RODRIGUES BARBOSA
RECLAMADO – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

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 **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** em desfavor da consumidora **MARIA MARCIA RODRIGUES BARBOSA**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora asseverou ser titular de uma conta poupança da Caixa Econômica Federal, agência 1606, operação 013, conta poupança 0004359-4.

A autora, em reclamação feita no PROCON/PI, sustenta que a Caixa Econômica debitou, indevidamente, em 02/07/2013, os valores de R\$1.400,00 (mil e

quatrocentos reais) e R\$280,00 (duzentos e oitenta reais), conforme extrato bancário anexado **às fls.08** dos autos deste processo.

Pugnou, portanto, por esclarecimentos sobre a realização dos dois descontos sofridos.

Em audiência realizada no dia 14/09/2012, o fornecedor esclareceu que os descontos são oriundos de uma conta corrente que a autora mantém na Caixa, atinentes a débitos pela utilização do limite de cheque especial e pela contração de um CDC (crédito direto caixa).

Naquela oportunidade, a requerente reconheceu as dívidas contraídas junto ao Banco, discordando, apenas, da forma como foi cobrada, ou seja, através de descontos não autorizados em sua conta poupança.

Ainda na sessão conciliatória, a requerida informou que estornou o valor de R\$280 (duzentos e oitenta reais), ponderando pela impossibilidade de devolver os R\$1.400,00 (mil e quatrocentos reais).

Contra argumentou a autora que o dinheiro descontado seria utilizado para o seu sustento mensal, e que na época em que atrasou os empréstimos, não possuía condições financeira para mantê-los em dia.

Sendo assim, não foi possível fazer uma composição amigável, sendo o caso da requerente encaminhado ao Juizado Especial competente. Além disso, foi instaurado um processo administrativo para apurar a conduta da empresa.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, **às fls.16-17**.

Instaurado o presente processo administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse não apresentou defesa escrita, conforme se atesta da certidão contida **às fls. 19**.

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

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência de lesão cumulada aos arts. 6º, III, 39, V e 42, parágrafo único, 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.

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:

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

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

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 a consumidora, por está passando por dificuldades financeiras e pelo fato de que os valores descontados de sua conta poupança seriam destinados à sua própria sobrevivência, não temos dúvida de que ela merecia um tratamento de todo especial.

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)**

O dever de informar do fornecedores deve estar presentes em todas as etapas da relação, permite ao consumidor a escolha do parceiro que melhor lhe convier, afetando, inclusive, a essência do próprio negócio, pois quando repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato.

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 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,

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

o 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 subinformação, o que transmuda 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)**

Entendemos que a Caixa Econômica Federal tinha o dever de informar previamente a consumidora sobre a ocorrência dos descontos não autorizados em sua conta poupança.

Portanto, é justo que a requerida responda pela lesão ao art.6º, III do Código de Defesa do Consumidor.

2.3 DA PRÁTICA ABUSIVA:

O Código de Defesa do Consumidor condena exigir do consumidor vantagens manifestamente excessivas. Vejamos:

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

Assim, ao fornecedor é vedado vale-se de sua superioridade econômica para causar prejuízos ao consumidor, rompendo, em consequência disso, com o equilíbrio contratual.

Veja que no caso em apreço, a CEF, valendo da prerrogativa de detentora do dinheiro existente na conta poupança da suplicante, descontou, de maneira abusiva, os valores que lá tinham sido depositados para o sustento da suplicante, sem lhes dar, como de direito, qualquer chance de defesa.

2.4 DA COBRANÇA INDEVIDA:

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 débitos, 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 Marques⁴

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

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

Consigna-se nos autos que não visualizamos qualquer hipótese de engano justificável. Tal excludente está prevista na parte final do aludido art. 42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamim⁵ esclarece que:

“O **engano é justificável** quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

In casu, a autora, conforme comprovado às fls.08, sofreu no mês de julho de 2012, dois débitos na movimentação de sua conta poupança. Entendemos ser indevidos os dois descontos.

Primeiro porque a requerente não os autorizou. Depois porque a Caixa Econômica, para satisfazer os créditos decorrentes da utilização do limite do cheque especial e do próprio CDC, poderia lançar mão de outras forma de cobrança em direito admitidas, que não o desconto indevido feito na conta poupança da requerente.

Em decorrência a efetivação dos descontos feitos na conta poupança, fica claro que houve o pagamento de cobrança de quantia indevida. Sendo assim, a autora teria dinheiro ao ressarcimento igual ao dobro do valor que pagou em excesso (repetição do indébito), conforme prevê o mandamento contido na parte final do art.42, § único do Código de Defesa do Consumidor.

Veja que nem a restituição dos valores simples a Caixa Econômica Federal pensou em fazer. Preferiu apostar na impunidade, valendo-se, como forma de recuperar o seu crédito, do exercício arbitrário das próprias razões, ao descontar sem autorização as quantias mencionadas na inicial.

Ponto finalizando, opino pela imputação da penalidade de multa, tendo em vista que a lesão perpetrada pelo fornecedor aos arts. 6º, III, 39, V e 42,§ único, todos do Código de Defesa do Consumidor.

É o que nos parece. Passemos à apreciação superior.

Teresina-PI, 27 de Maio de 2013.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

⁵ BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 396/2012
F.A. Nº 0112.005.8143
RECLAMANTE – MARIA MARCIA RODRIGUES BARBOSA
RECLAMADO – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, III, 39, V e 42, parágrafo único, todos do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, 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)**.

Inexiste a presença de qualquer das circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, do Decreto 2.181/97.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV, do Decreto 2181/97, consistente em ser reincidente o infrator e por deixar, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação às citadas agravantes, passando essa para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis 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\$ 6.000,00 (seis 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\$ 6.000,00 (seis 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, 27 de Maio de 2013.

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

