



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 083/2011
F.A. Nº 0111.001.295-9
RECLAMANTE – LUCAS CASTELO BRANCO DE DEUS
RECLAMADOS – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF
TAM - LINHAS AÉREAS 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 **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF e TAM - LINHAS AÉREAS S/A** em desfavor do consumidor **LUCAS CASTELO BRANCO DE DEUS**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, o consumidor relatou ser titular do cartão de crédito nº 5488 26XX XXXX 1734, administrado pela Caixa Econômica Federal.

De acordo com o reclamante, a fatura de seu cartão de crédito com vencimento em setembro de 2010 encontrava-se em aberto, com um saldo devedor no valor de R\$ 3.290 (três mil, duzentos e noventa reais e noventa e oito centavos), conforme se depreende da análise das fls.06.

O autor acrescentou ainda que foi cobrado indevidamente na fatura com vencimento em 08/07/2010, referente à compra de uma passagem aérea da companhia TAM, no valor de R\$ 274,42 (duzentos e setenta e quatro reais e quarenta e dois centavos), conforme se verifica da análise das fls. 05.

No extrato da fatura com vencimento em 08/07/2010 consta o lançamento dúplice da cobrança da passagem aérea da companhia TAM, conforme se vê às fls. 05.

Diante dos fatos narrados, o promovente tomou a iniciativa de procurar o PROCON/MP/PI para fazer os seguintes pedidos: a) negociar o saldo devedor da fatura com vencimento em setembro/2010; b) restituição em dobro da cobrança indevida referentes à passagem aéreas da Companhia TAM; c) o resgate das milhas aéreas a quem tem direito, que foram adquiridas junto ao seu cartão de crédito.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.13.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificados os fornecedores, estes juntaram suas defesas escritas, localizadas às fls. 46-51 e às fls. 61.

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

No caso em exame, o mérito da questão consiste em analisar a existência de cobrança indevida, regulamentada pelo art. 42, parágrafo único do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Além disso, deve-se averiguar eventual lesão ao art. 35 do diploma legal acima mencionado.

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.

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.

Pela dicção legal prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, 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.

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).

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

In casu, não há dúvida de que o consumidor foi cobrado indevidamente. Como prova, basta analisar a fatura do cartão de crédito do reclamante, às fls. 05, onde consta o lançamento indevido da compra de uma passagem aérea realizada na empresa TAM, no valor de R\$224,42 (duzentos e vinte e quatro reais e quarenta e dois centavos).

Verifica-se que a fatura contendo a cobrança indevida foi paga pelo consumidor em sua integralidade. Como prova, é suficiente analisarmos o extrato da fatura com vencimento em 08/09/2011, localizado às fls. 06. Nela percebe-se que o saldo devedor da fatura com vencimento em 08/08/2011, no valor de R\$ 2.362,74 (dois mil trezentos sessenta e dois reais e setenta e quatro centavos), foi pago em sua integralidade, sugerindo que o autor não encontrava-se em débito até a presente data.

Não vislumbramos nos autos qualquer hipótese de engano justificável na constituição da cobrança indevida. Tal excludente está prevista na parte final do art. 42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin² esclarece que:

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

Portanto, o consumidor faz jus à repetição do indébito, em valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Como o valor da cobrança indevida foi no importe de R\$ 224,42(duzentos e vinte e quatro reais e quarenta e dois centavos), nada mais justo do que o reclamante receber em dobro o valor da mencionada quantia.

Injustificadamente os fornecedores se recusaram a repetir o indébito, constituindo uma verdadeira afronta ao que está estabelecido no art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

O resgate das milhas aéreas é outro ponto que merece ser analisado à luz do que prescreve o art. 35, inciso I do Código de Defesa do Consumidor. Abaixo 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;

² BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

Pelo comando do mencionado artigo, o autor pode exigir o cumprimento forçado de toda e qualquer obrigação estabelecida em contrato. Neste aspecto, entendemos que as milhas aéreas consistem em direito adquirido do reclamante, não podendo a administradora do cartão de crédito ceifar esse direito. Face ao que foi dito, o cancelamento unilateral das milhas aéreas deve ser entendida como descumprimento unilateral do contrato.

Desse modo, o autor não pode ser prejudicado, devendo a Caixa Econômica restituir os pontos acumulados no cartão, creditando-os num dos programas de fidelidade a ele vinculados.

Portanto, a promessa de recompensa do consumidor com pontos que podem ser trocados por produtos ou milhas em companhias aéreas é um atrativo para que o consumidor utilize intensamente o serviço do banco e com isto gere receitas para a administradora do cartão.

Estes pontos são conquistados mês a mês com o pagamento da fatura e compõe o contrato de consumo firmado entre a administradora e o consumidor. O cancelamento do cartão não pode implicar na perda de pontos já conquistados, já que isso implicaria em descumprimento da oferta por parte da administradora.

No que toca à cobrança indevida contida na fatura do cartão de crédito do autor, entendemos ser solidária a responsabilidade dos fornecedores ora demandados.

Doutra banda, no que diz respeito ao descumprimento da oferta, entendemos que a responsabilidade é exclusiva da Caixa Econômica.

Pontofinalizando, e não tendo os fornecedores ora reclamados cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não resta outra alternativa senão a necessidade de lhes imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 10 de Novembro de 2011.

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 083/2011
F.A. Nº 0111.001.295-9
RECLAMANTE – LUCAS CASTELO BRANCO DE DEUS
RECLAMADOS – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF
TAM - LINHAS AÉREAS S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42, parágrafo único, perpetrada pelo fornecedor **TAM LINHAS AÉREAS 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\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à citada atenuante, fixando a multa no valor de **R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)**.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à referida agravante, passando a

multa para o valor de **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 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, 10 de Novembro de 2011.

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



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 083/2011
F.A. Nº 0111.001.295-9
RECLAMANTE – LUCAS CASTELO BRANCO DE DEUS
RECLAMADOS – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF
TAM - LINHAS AÉREAS S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos arts. 39 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).**

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à citada atenuante, fixando a multa no valor de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais).**

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV , do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo

conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à referida agravante, passando a multa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro 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\$ 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, 10 de Novembro de 2011.

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

