



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 359/2013  
F.A. Nº 0113.004.350-7  
RECLAMANTE – MILTON CÉSAR BARBOSA COSTA  
RECLAMADO – HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO 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 **HIPERCARD** em desfavor do consumidor **MILTON CÉSAR BARBOSA COSTA**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, o consumidor relatou que pagou o valor de R\$ 32,91 (trinta e dois reais e noventa e um centavos), no dia 11/01/13, referente à fatura com vencimento em 15/01/2013. Todavia, no mês subsequente, veio a cobrança desse mesmo valor, acrescido de juros e multa, como se o autor não tivesse efetuado o citado pagamento.

Na fatura com vencimento em março de 2013 a mesma cobrança se repetiu, conforme se depreende da análise das fls.06.

Em consequência disso, o reclamante promoveu uma reclamação no PROCON/PI para exigir a repetição do indébito, conforme reza o art.42 do CDC, concernente ao cartão de crédito nº 6062 xxxx.xxxx.2386

Em audiência, o fornecedor argumentou que o comprovante de pagamento apresentado pelo consumidor foi aceito e os encargos foram devolvidos em 15/03/2013. Ressaltou também que o pagamento estaria evidente na próxima fatura do consumidor com vencimento em julho/2013.

Pelo fato de o HIPERCARD não ter feito a repetição do indébito, foi instaurado o presente processo administrativo em seu desfavor, sendo que o pleito do reclamante fora encaminhado ao Juizado Especial de Pequenas Causas.

A decisão fora classificada como sendo com sendo FUNDAMENTADA ATENDIDA, às fls.22, sem prejuízo da continuidade deste processo administrativo, tendo em vista que o reclamado não satisfaz o afã o art. 42, parágrafo único do CDC.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse não apresentou defesa escrita, conforme se atesta às fls. 31.

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

No caso em exame, o mérito da questão consiste em corroborar a existência de cobrança indevida, regulamentada pelo art. 42, caput, do CDC.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica que é, presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais frágil nas relações de consumo, encontra-se normalmente em posição de inferioridade perante o 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)

Neste 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.<sup>1</sup>

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.”<sup>2</sup>*  
(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) (grifos inclusos).

Noutro aspecto, vale discorrer sobre a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos que delas participam (art. 4º, inciso III, do CDC).

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé”. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em todas as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos.<sup>3</sup>

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais<sup>4</sup>.

---

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

3 BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

4 KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa. (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

Assim aduz a mais abalizada doutrina:

Se o Estado brasileiro tem por fundamento a dignidade da pessoa humana, não se pode conceber que a massa de pessoas seja submetida a relações contratuais que propiciem a obtenção de vantagens econômicas exageradas, em ofensa à *dignidade de milhares de pessoas que se sacrificam demasiadamente para propiciar o enriquecimento alheio acima de um patamar de razoabilidade*<sup>5</sup>. (grifos adicionados)

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.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques<sup>6</sup>

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

*In casu*, não há dúvida de que o consumidor foi cobrado indevidamente, tendo em vista que houve a continuidade da cobrança no importe de R\$32,91 (trinta e dois reais e noventa e um centavos).

A circunstância fático-probatória que demonstra o acima alegado é que administradora do cartão de crédito não reconheceu, no momento oportuno, o pagamento feito

5 KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 69

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

pelo autor no mês de janeiro desde ano, e ,além disso, repetiu a referida cobrança na fatura emitida com vencimento no mês de março de 2013. (fls.07)

Côncio de sua obrigação, é importante salientar que o autor nunca deixou de pagar nenhuma das faturas que lhe eram enviadas, conforme demonstrado nos autos do processo pela juntada dos referidos documentos.

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 Benjamin<sup>7</sup> esclarece que:

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

A verdade é que o fornecedor realizou cobranças indevidas ao autor, na medida em que ele se encontrava adimplente com o pagamento de suas faturas. Dessa forma, o requerente não merecia ter sofrido novas cobranças, tendo em vista que gozava, à época, de total status de adimplência.

Pensamos que o autor não faz jus a repetição do indébito, tendo em vista que não pagou nenhuma quantia em excesso. Assim, assegura-se-lhe apenas a suspensão das cobranças indevidas que vinha sofrendo, bem como o cumprimento do contrato firmado, nos termos do que já vinha sendo estabelecido.

Tal conclusão foi tirada da análise das fatura do cartão de crédito do reclamante juntadas ao processo. Vê-se, que em algumas delas, o autor descontava o valor concernente às cobranças indevidas. Assim, pagava apenas a quantia referente às suas contas do mês.

Consigna-se ainda que o fornecedor demandado não exerceu o seu direito de defesa, apesar de estar ciente da abertura desde processo administrativo em seu desfavor, o que não configura lesão ao princípio constitucional do contraditório e ampla defesa, previstos expressamente pela carta magna de 1988.

Pontofinalizando, e tendo o **ITAUCARD** vilipendiado o art. 42, caput, do CDC, não resta outra saída senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 02 de Dezembro de 2013.

**Florentino Manuel Lima Campelo Júnior**  
**Técnico Ministerial**

---

<sup>7</sup> 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 359/2013  
F.A. Nº 0113.004.350-7  
RECLAMANTE – MILTON CÉSAR BARBOSA COSTA  
RECLAMADO – HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S/A.**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO HIPERCARD**, 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 circunstância atenuante contida no art. 25, III do Decreto 2.181/97, por ter adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em  $\frac{1}{2}$  em relação à citada atenuante, fixando-se a multa no valor de **R\$ 2.000 (dois mil reais).**

Não obstante, verificou-se também a presença da circunstância agravante contida no art. 26, I , do Decreto 2181/97, consistente em ser reincidente o infrator, aumento,

pois, o *quantum* em ½ em relação à citada agravante, passando essa para o montante 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, 02 de Dezembro de 2013.**

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

