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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 223/2011
F.A. Nº 0111.001.9746
RECLAMANTE – KARLA VALÉRIA BONA VASCONCELOS
RECLAMADO – CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

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 **CREFISA S/A** em desfavor da consumidora **KARLA VALÉRIA BONA VASCONCELOS.**

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 02, a consumidora relatou que, em julho/2010, realizou contrato de empréstimo com a CREFISA. Para quitação da avença, a reclamante se comprometeu a pagar 05 (cinco) parcelas de R$434,77 (quatrocentos e trinta e quatro reais e setenta e sete centavos).

A autora recebeu o valor de R$1.268,17 (mil, duzentos e sessenta e oito reais e dezessete centavos). Ao final do financiamento pagaria o montante de R$2.173,85 (dois mil, cento e setenta e três reais e oitenta e cinco centavos).

A primeira parcela foi descontada no mês de agosto de 2010, sendo que os pagamentos deveriam perdurar até dezembro do mesmo ano, conforme Contrato de Empréstimo Pessoal localizado às fls. 13.

As parcelas dos meses de agosto e setembro de 2010 foram normalmente

descontadas. Entretanto, a parcela do mês de outubro/2010 não foi adimplida por falta de saldo em conta corrente, de acordo com extrato bancário contido às fls. 10/11. Acontece que no dia 05/10/2010 a autora tinha um saldo de R$437,26 (quatrocentos e trinta e sete reais e vinte e seis centavos). Por infelicidade da reclamante, antes da ocorrência do desconto do seu empréstimo, foi debitada em sua conta corrente a tarifa de pacote de serviço, no valor de R$9,00 (nove reais).

Isso provocou uma insuficiência de fundos. Assim, o valor da prestação de R$434,77 (quatrocentos e trinta e quatro reais e setenta e sete centavos) não pôde ser debitado, já que o saldo em conta corrente era de apenas R$428,26 (quatrocentos e vinte e oito reais e vinte e seis centavos).

Por outro lado, no mês de novembro de 2010, foram feitos 05 (cinco) descontos de R$72,46 (setenta e dois reais e quarenta e seis centavos), totalizando o valor da prestação acordada, conforme extrato bancário contido às fls. 12.

Em dezembro de 2010 também foi descontado o valor normal da prestação. O mesmo acontecendo em janeiro, fevereiro e março de 2011, conforme extrato bancários localizados às fls. 04/05/06.

No total a reclamante sofreu 07 (sete) descontos de R$434,77 (quatrocentos e trinta e quatro reais e setenta e sete centavos), referentes aos meses de agosto, setembro, novembro e dezembro de 2010, bem como nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2011.

Apenas no mês de outubro de 2010 o desconto contratual não foi realizado. Como dito, por insuficiência de saldo. Pelo contrato, repisa-se, o reclamado deveria ter descontado apenas 05 (cinco) parcelas.

A reclamante também informou que ao contestar as cobranças junto ao promovido recebeu a informação de que ainda teria de pagar o valor de R$318,00 (trezentos e dezoito reais) de juros.

A presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA.**

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 abusiva/indevida, regulamentadas, respectivamente, pelo arts. 39, V e 42, parágrafo único do CDC.

Acerca da cobrança abusiva, o art. 39, V do CDC prescreve que:

> **Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**
>
> **V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;**

Em face disso, o fornecedor não pode, valendo de sua superioridade econômica, causar prejuízo ao consumidor, rompendo com o equilíbrio contratual.

Por serem expressões sinônimas (exagerada = excessiva), não há óbice legal para a verificação da "vantagem exagerada" a utilização dos critérios contidos no §1º do art. 51 do CDC.

> § 1º Presume-se **exagerada**, entre outros casos, a vontade que:
>
> I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
>
> II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;
>
> III - **se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.**

O caso em exame deve ser analisado de acordo com o conteúdo do contrato travado. Pela avença firmada, a parte autora teria a obrigação de pagar 05 (cinco) parcelas de R$434,77 (quatrocentos e trinta e quatro reais e setenta e sete centavos), a partir do dia 04/08/2012 até 03/12/2012.

Como dito, os referidos pagamentos eram feitos através de desconto em conta corrente, a qual foi indicada pela própria reclamante. O valor recebido pela promovente foi de R$1.268,17 (mil, duzentos e sessenta e oito reais e dezessete centavos), conforme estipulado em contrato, às fls.13.

Conforme relatado, a reclamante chegou a pagar 07 (sete) prestações no valor de R$434,77 (quatrocentos e trinta e quatro reais e setenta e sete centavos). Foram duas prestações além do que ajustado.

Assim, vislumbramos um caráter excessivo na cobrança, o que causou um desequilíbrio contratual. Frise que toda avença, quando perfeitamente celebrada, deve garantir a higidez financeira do consumidor.

Diz-se que não é permitido ao fornecedor se valer de sua superioridade econômica para tirar proveito excessivo do consumidor. Portanto, considerando a natureza do contrato e o preço pago pela consumidora para ter a tão sonhada adimplência contratual, entendemos que a cobrança imposta é excessivamente onerosa.

Por outro lado, também está em jogo a existência de cobrança indevida, capitulada pelo 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 ameça 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 Marques[1]

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

No caso em comento, a reclamante pagou duas prestações além do que tinha sido combinado. Como dito, o contrato foi feito em 05 (cinco) parcelas, sendo pago um total de 07 (sete). Assim, não há dúvidas de que duas delas devem ser consideradas indevidas.

O direito do fornecedor era exigir os encargos contratuais decorrentes da inadimplência, com multa e juros de mora, conforme previsão contratual, da parcela referente ao mês de outubro/2010. Entretanto, foi além, exigindo até o que não tinha sido combinado, o que configura abuso de direito.

Não vislumbramos nos autos qualquer hipótese de engano justificável. Tal excludente está prevista na parte final do art. 42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o

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

defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamim[2] esclarece que:

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

Além do mais, neste caso concreto, deve ser ressaltada a vulnerabilidade da consumidora, o que aguça ainda mais a lesão por ela sofrida. Sobre o tema, devemos tecer alguns comentários.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca 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 acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES[3]:

> 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.

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

---

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

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

> 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).

Com efeito, entendemos que o fornecedor desconsiderou a vulnerabilidade da consumidora, valendo-se se sua superioridade econômica, posto que faltou com a devida boa-fé nesta relação de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

Pontofinalizando, e tendo CREFISA S/A vilipendiado os arts. 39, V e 42 parágrafo único do CDC, não resta outra saída senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 31 de Julho 2012.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 223/2011
F.A. Nº 0111.001.9746
RECLAMANTE – KARLA VALÉRIA BONA VASCONCELOS
RECLAMADO – CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos artigos 39, V e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **CREFISA 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$ 5.000,00 (cinco 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 atenuante.

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 a citada agravante, passando essa para o montante de **R$ 5.000,00 (cinco 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$ 5.000,00 (cinco 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$ 5.000,00 (cinco 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, 31 de Julho de 2012.

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