



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 207/2011

F.A. Nº 0111-000.968-3

RECLAMANTE: CLAUDENIA NERES DA SILVA SOUSA

RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S/A–BANCO MÚLTIPLO/BANCO HSBC

PARECER

Trata-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 **HSBC BANK BRASIL S/A–BANCO MÚLTIPLO/BANCOHSBC** em desfavor de **CLAUDENIA NERES DA SILVA SOUSA**.

Em reclamação proposta neste Órgão, o Consumidor informou em 2007 um representante do Banco supramencionado ligou para sua residência ofertando um cartão de crédito, sendo este aceito, haja vista que segundo a vendedora não haveria cobrança de anuidade enquanto bloqueado. Ressaltou que em meados de dezembro/2010, o demandado lhe enviou outro cartão com nº54859006 9075 6113, contudo este não foi desbloqueado, não havendo, portanto, qualquer utilização. Acontece que vem sofrendo vários transtornos pois recebe mensagens em seu celular para entrar em contato com a instituição financeira para que possa quitar dívida referente ao cartão supra; houve desconto indevido em sua conta corrente junto ao banco em epígrafe e inclusão do seu CPF nos cadastros de restrição ao crédito. Ressalte-se, ademais, que a consumidora viu-se obrigada a desativar a sua conta corrente no Banco HSBC frente aos inúmeros descontos indevidos. Por fim, pleiteou a reclamante a exclusão imediata de seu nome dos cadastros de inadimplentes, a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, bem como o cancelamento do débito em aberto. Cumpre destacar que esta inclusão causou constrangimento imensurável a Pleiteante, acometendo a

mesma de grande humilhação.

Em audiência conciliatória realizada nas dependências deste órgão em 04/04/2011, compareceu representante do fornecedor e este firmou Termo de Compromisso e Responsabilidade de desconstituir o débito em aberto em nome da consumidora referente ao cartão de crédito Mastercard nº5485 9006 9075 6113, a restituir a consumidora na forma simples todo o valor debitado indevidamente em sua conta corrente, assim como a excluir o CPF da autora dos cadastros de restrição ao crédito no prazo de 05 dias.

Em razão de ter havido acordo entre as partes, a presente reclamação fora classificada às fls. 12 como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Instaurado o presente Processo Administrativo através de Decisão gerada ao final da audiência conciliatória e anexa à fls.12, a empresa demandada Banco HSBC apresentou defesa Administrativa tempestivamente, alegando em síntese que o cartão de crédito Mastercard Superclass 5485 **** * 6113 foi comercializado em 03/03/2010 através da Central de Atendimento em substituição do cartão anterior Mastercard Open 5457 **** * 3001. Ressaltou que o saldo do último cartão comercializado era referente às transferências do saldo do cartão substituído, sendo composto de tarifas e encargos. Esclareceu que quanto a anuidade, apenas no primeiro ano ela é gratuita e que em razão do cartão encontrar-se ativo à época, entrou em processo de renovação em 06/2009 com a cobrança da respectiva anuidade. Por fim, acrescentou que o cartão atualmente encontra-se cancelado e o saldo em aberto foi estornado, bem como creditados na conta corrente os valores mínimos debitados num total de R\$227,87 (duzentos e vinte e sete reais e oitenta e sete centavos).

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

Pois bem. O cerne da presente questão consiste em verificar infração ao art.14 do CDC, por ser caracterizar a negativação indevida como defeito de serviço e porque o demandado mesmo reconhecendo a cobrança e o pagamento indevidos, propôs em audiência a restituição na forma simples, contrariando ao previsto no art.42, parágrafo único do CDC.

Em estabelecendo, como direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas, o CDC proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores, independentemente da produção de um dano efetivo para o consumidor. Estas práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico de boa conduta imposta pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente da boa-fé e harmonia.

O artigo 6º do CDC dispõe que é direito básico do consumidor:

Artigo 6º. São direitos básicos do consumidor:

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais

coercitivos ou desleais, **bem como contra práticas** e cláusula **abusivas** ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e **morais**, individuais, coletivos e difusos.

No caso em análise, a Reclamante sofreu grande humilhação ao ter o seu nome incluso indevidamente na Serasa, não tendo, nesta feita os seus direitos básicos garantidos, conforme prevê o artigo supracitado. Haja vista que estava sendo cobrada por um débito que desconhecia completamente, oriundo de um cartão de crédito que encontrava-se bloqueado.

Com efeito, o direito à reparação pelos danos sofridos pelo defeito decorre da obrigatoriedade de os fornecedores prestarem os seus serviços adequadamente. Nesta esteira, a Constituição Federal, precisamente em seu artigo 5º, V e X, elencou a obrigatoriedade de reparar o dano moral, na qual a todo cidadão é **"assegurado o direito de resposta, proporcionalmente ao agravo, além de indenização por dano material, moral ou à imagem"** e também, **"são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação"**, respectivamente.

Paralelamente a estes direitos, a Lei nº 8.078/90 visa proteger o consumidor dos possíveis abusos oriundos da relação entre o fornecedor de produtos ou serviços e o destinatário final da cadeia consumerista. Nesse diapasão, destaca-se a proteção à saúde e ao grau de segurança oferecido pelos produtos e serviços colocados no mercado a fim de que não gerem defeitos no serviço.

O defeito de serviço pode ser facilmente identificado quando o Consumidor é afetado em sua integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído o seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos.

Esta idéia se reflete em vários dispositivos do CDC, em especial, no artigo 14, caput, *in verbis*:

Artigo. 14 – O Fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (grifo nosso)

No caso comento, constata-se que o Fornecedor do serviço não teve a diligência necessária para garantir a segurança da integridade psicológica do requerente, uma vez que o seu nome foi negativado arbitrariamente, conforme corroborado nos autos.

Nesse diapasão, exemplifica Rizzatto Nunes¹:

Assim, por exemplo, ser lançado por equívoco no cadastro de devedores do Serviço de Proteção ou Crédito é defeito de serviço, gerando responsabilidade pelo pagamento de indenização por danos materiais, morais e à imagem.

Ainda que ausente a má-fé ou dolo do fornecedor, o mesmo deveria ter agido com diligência, a fim de evitar os danos causados ao Cliente.

Nesse sentido, eis a lição de Cláudia Lima Marques²:

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável.

Salienta-se que, por obvio, não se trata de engano justificável, ademais, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil.

Este é o ensinamento do Ministro do STJ Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin³:

[...] No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé permite a aplicação da sanção, como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição. [...]

Impende-se destacar que a conduta desidiosa do fornecedor em epígrafe não se manifestou apenas com a negativação indevida do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes, como também mediante descontos indevidos realizados diretamente na conta corrente (agência nº0937 e c/c nº 22054-14) que a mesma mantinha junto a instituição Banco HSBC, o que a levou a solicitar o cancelamento da referida conta, para evitar prejuízos ainda maiores. Os mencionados descontos perfazem um total de R\$227,87 (duzentos e vinte e sete reais e oitenta e sete centavos).

Todavia, a empresa demandada mesmo reconhecendo a cobrança e os pagamentos indevidos, propôs apenas a restituição simples do valor cobrado, ferindo, assim, frontalmente ao previsto no art.42, parágrafo único do CDC. Pela dicção legal prevista no parágrafo único desse artigo, percebe-se 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:

1 NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. ed. Saraiva: São Paulo, 2009. Página 272.

2 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

3 GRINOVER, Ada Pellegrini, et alli. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.

“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, preleciona a renomada jurista Cláudia Lima Marques que “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”.⁴

Também não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável, conforme previsão contida na parte final do art.42, parágrafo único, que culmine na exclusão da obrigação prevista do já citado dispositivo legal haja vista que o desconto foi realizado de forma automática pela empresa em conta corrente da consumidora, não possuindo a parte autora, portanto, qualquer gerência sobre este procedimento, exceto não depositar nenhum valor ou solicitar o cancelamento daquela conta bancária.

Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin⁵ esclarece que: “O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

No caso em tela, percebe-se claramente que se a demandada tivesse adotado, na relação estabelecida, a cautela necessária que se exige antes da realização de toda e qualquer cobrança, os descontos efetuados na conta corrente da consumidora poderiam ser evitados.

Logo, não tendo **O BANCO HSBC** agido com a diligência necessária para garantir a segurança na relação de consumo, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora de ter seu nome “sujo” de forma injusta e ilegal e por ter sido cobrada por quantias indevidas. Motivos pelos quais opinamos pela aplicação de multa à empresa, em decorrência de infração ao artigo 6º, IV e VI e ao artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 09 de setembro de 2011.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial

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

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 207/2011

F.A. Nº 0111-000.968-3

RECLAMANTE: CLAUDENIA NERES DA SILVA SOUSA

RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S/A–BANCO MÚLTIPLO/BANCO HSBC

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6º IV e VI, art. 14 e 42, § único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **HSBC BANK BRASIL S/A–BANCO MÚLTIPLO/BANCO HSBC**, 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, III do Decreto 2181/97, qual seja, ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar os

efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação a referida atenuante, passando a penalidade ao montante de **R\$1.500,00 (Um mil e quinhentos reais)**.

Não obstante, verificou-se, também, a presença de circunstância agravante, contida no artigo 26, I, do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente nos termos do art.27, parágrafo único do já mencionado Decreto 2181/97. Aumento, assim, o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação à agravante apurada.

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, 09 de setembro de 2011.

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