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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 231/2013
F.A. Nº 0113.000.844-7
RECLAMANTE – RAIMUNDA MARIA DA SILVA
RECLAMADO - IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA

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 **IBI PROMOTORA DE VENDAS** em desfavor da consumidora **RAIMUNDA MARIA DA SILVA.**

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 04, a consumidora relatou ser possuidora do cartão de crédito C&A Visa Bradescard de final nº6039. Sua fatura tinha vencimento para o dia 05 (cinco) de cada mês.

Em 23/10/2012, a consumidora efetuou o parcelamento do saldo devedor do seu cartão de crédito, ficando acertado que as parcelas seriam pagas sucessivamente em 23/10/2012, 23/11/2013 e 23/12/2012.

Acontece que para a surpresa da consumidora, sem qualquer autorização e/ou informação prévia a respeito, a empresa alterou unilateralmente a data do vencimento de sua fatura para o dia 23 (vinte e três) de cada mês.

As compras realizadas após a quitação do parcelamento foram incluídas em uma fatura que vencera em 23/01/2013. Houve, portanto, uma antecipação do vencimento das faturas, tendo em vista que as mesmas, conforme contrato firmado, tinham vencimentos para o dia 05 (cinco) de cada mês.

A autora esperava que as compras realizadas somente fossem cobradas em fatura com vencimento no dia 05/02/2013. Em razão da antecipação do vencimento para o dia 21/01/2013, não teve condições de adimplir a fatura, sendo submetida a encargos decorrentes do inadimplemento involuntário da fatura vencida naquela data.

Assim, buscou o PROCON para exigir que fosse emitida um nova fatura, com o vencimento previsto para o dia 05/02/2013, excluindo-se dela todo e qualquer encargo cobrado, a exemplo de multa e juros.

E em sede de reclamação (resposta de CIP/Abertura de Reclamação), o fornecedor corrigiu a data do vencimento. A mesma voltou a ser no dia 05 (cinco) de cada mês, a partir de março de 2013. Entretanto, as despesas referentes aos encargos decorrentes dessa nova alteração de data continuaram sendo contestadas.

Parte dos encargos cobrados foram estornados via cartão de crédito. Em relação a outra parte, ficou determinado, em sede de remarcação de audiência, que o Banco procedesse da mesma forma. Assim, para regularizar a situação, o banco deveria estornar ainda R$6,12 (seis reais e doze centavos), concernente a juros de encargos, R$0,32 (trinta e dois centavos), referente a juros de mora e multa por atraso no valor de R$2,77 (dois reais e setenta e sete centavos). Todas essas conclusões foram retiradas da análise da fatura com vencimento em abril/2013.

Por mais incrível que pareça, o Banco recusou-se a estornar a soma das quantias mencionas acima, afirmando que não havia proposta de acordo e que todos os valores passíveis de estorno já haviam sido processados.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls. 28/29.

Consigna-se ainda que o fornecedor não exerceu o seu direito de defesa, em sede de processo administrativo, conforme se atesta da certidão contida às fls.30.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o âmago da demanda consiste em verificar a existência cumulativa de lesão aos arts. 6º, VI, 39, V, 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 acrescidos)

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)

1NUNES, Rizzatto. ***Curso de Direto 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.

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)

Por tudo o exposto, percebe que a consumidora, em sendo considerada a parte mais vulnerável de uma relação de consumo, merece uma tutela especial, dada pelo próprio Código de Defesa do Consumidor e assentada tanto na doutrina quanto na jurisprudência pátria.

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

Vantagem exagerada é conceitua pelo art. 51, §4º do CDC:

> § 1º Presume-se **exagerada**, entre outros casos, a **vantagem** 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.

Veja, Douto Julgador, que no caso em tela, quem deu causa a quebra do acordo inicialmente firmado foi o fornecedor, na medida em que alterou unilateralmente a data de vencimento da fatura do cartão de crédito da reclamante. A partir de então, a consumidora passou a ser submetida a cobranças de encargos abusivos.

Com efeito, não há como concordar com a postura lesiva da empresa frente ao que dispõe o art.6, VI do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Não é norma exclusiva do PROCON ou opinião pessoal deste parecerista. Está na lei. Veja:

> **Art. 6º São direitos básicos do consumidor**
>
> **VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;**

Por força do princípio do *restitutio in integrum*, o mencionado dispositivo prevê a possibilidade do consumidor ser ressarcido integralmente dos danos que venha a sofrer. Com efeito, o ressarcimento integral deverá se dar em relação ao dano patrimonial e/ou moral, seja a título individual ou coletivo.

Dessa forma, em sendo comprovado o prejuízo causado ao consumidor, o fornecedor tem o dever de indenizá-lo, na exata extensão do dano sofrido. Assim, vale apena dizer que a prevenção de danos deve ser efetuada através de políticas de conscientização além de outra medidas que evitem a propagação de lesões e/ou prejuízos causados aos consumidores.

Por outro lado, a efetividade do CDC nasce para a garantia da plena reparação de danos, não havendo que se falar em indenização tarifada, como às vezes determinado em outras legislações pátrias.

Embora de pequeno vulto econômico, os encargos abusivos aos quais a consumidora fora submetida, merece ser rechaçados em virtude da guarida contida no comando legal acima transcrito. O que se leva em consideração, em situações como essa, não é o montante ilegal imputado, e sim o direito insculpido em lei, que significa mais do que qualquer valor econômico.

Sinceramente, acreditamos ser injusta a cobrança desses encargos, pois são decorrentes de um inadimplemento involuntário do consumidor, causado pela alteração unilateral da data do vencimento da fatura do cartão de crédito da reclamante, feita pelo próprio fornecedor.

Frisa-se que a Carta Magna assegura aos litigantes o direito ao contraditório e a ampla defesa. Em sua homenagem, foi dado ao fornecedor um prazo de 15 (quinze) dias para manisfestar-se, conforme decisão administrativa contida às fls.28/29.

Mesmo não juntado defesa administrativa após a instauração deste processo (lembrando que o fornecedor estava ciente de que poderia fazê-lo), foi levado em consideração as argumentações feitas no decorrer do curso da reclamação.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não nos restar outro entendimento senão optarmos pela aplicação da sanção administrava de multa.

É o que nos parece. Passemos agora à apreciação superior.

Teresina-PI, 09 de Outubro de 2013.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 231/2013
F.A. Nº 0113.000.844-7
RECLAMANTE – RAIMUNDA MARIA DA SILVA
RECLAMADO - IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art. 6º, VI e 39, V do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada solidariamente pelo fornecedor **IBI PROMOTORA DE VENDAS**, 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).**

Inexistem circunstâncias atenuantes.

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 ter deixado, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à 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 des**te, 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 Outubro de 2013.

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