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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 710/2011
F.A. Nº 0111.005.957-1
RECLAMANTE - HERBERT GONÇALVES MACHADO
RECLAMADOS - PANAMERICANO ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO
ITAPEVA MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS

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 fornecedores **PANAMERICANO CARTÕES DE CRÉDITOS E ITAVEPA MULTICARTEIRA** em desfavor do consumidor **HERBERT GONÇALVES MACHADO.**

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, o consumidor argumentou que possuía um débito de um cartão de crédito com o fornecedor Panamericano. Entretanto, no dia 05/02/2010, quitou a referida dívida, conforme comprovante de pagamento anexado às fls.10.

Ressalta-se que o citado pagamento foi feito em favor da reclamada ITAPEVA, no valor de R$350,00 (trezentos e cinquenta reais).

Para a surpresa do reclamante, as cobranças continuaram. Recebeu em sua residência uma nova notificação de cobrança enviada pela ITAPEVA, agora no montante de R$1.239,63 (Um mil, duzentos e trinta e nove reais e sessenta e três centavos), às fls.09.

Dessa forma, procurou o PROCON/PI para contestar o recebimento da segunda cobrança, argumentando que sua única dívida com o Panamericano havia sido paga, portanto, tinha direito ao reconhecimento de sua quitação.

Três audiências foram realizadas com vistas a esclarecer os fatos. Em uma dela, a ITAPEVA afirmou que a segunda cobrança se tratava de um outro serviço adquirido, conhecido como Refi – Pan2, fato refutado pelo reclamante.

Determinou-se, dessa forma, que o fornecedor ITAPEVA demonstrasse documentalmente a legalidade da cobrança. Entretanto, mesmo com a realização de 03 (três) encontros conciliatórios, não consegui fazê-lo.

Sendo assim, diante do fracasso das tentativas de conciliação, não foi possível encontrar um denominador comum. Em consequência, o pleito do autor fora encaminhado ao Juizado Especial competente, sem prejuízo da instauração do presente processo administrativo em desfavor dos fornecedores, por indício de lesão ao Código de Defesa do Consumidor.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls. 129-135.

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, VIII, 35, V e 42, § único, 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)

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-se que o consumidor, 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

---

1NUNES, Rizzatto. ***Curso de Direto do Consumidor.*** 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

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

jurisprudência pátrias.

2.2 DO DIREITO À FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR:

Prescreve o art. 6º, inciso VIII do CDC:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Em razão da vulnerabilidade presumida do consumidor, o legislador conferiu à possibilidade de inversão do ônus da prova, se presente a verossimilhança das alegações do consumidor ou se presente a hipossuficiência.

A verossimilhança pode ser determinada, inclusive, em razão de fato omissivo praticado pelo réu. Esta orientação, inclusive, encontra-se assentada no Informativo 358 do STJ (Resp.974.994/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j.05.06.2008).

No caso em exame, vê-se que o consumidor buscava tão somente exigir o reconhecimento da quitação de uma dívida concernente à utilização de um cartão de crédito, acompanhado, por óbvio, da suspensão das cobrança relativas ao mesmo produto.

Por outro lado, a empresa ITAPEVA argumentou que a continuidade das cobrança eram devidas, já que se tratava de dívida relacionada a um outro tipo produto, conforme mencionado na sua defesa.

Entrementes, foi-lhe data a oportunidade de provar a legalidade das cobranças em 03 (três) audiências. Em nenhuma delas a ITAPEVA foi capaz de demonstrar através de documentos a legalidade da dívida.

É justamente aí que está a omissão do fornecedor ITAPEVA. Se tivesse como sustentar a realização da cobrança, certamente apresentaria um contrato ou qualquer outro instrumento que legitimassem as cobranças, no sentido de impugnar a reclamação feita pelo requerente.

Conclui-se, dessa forma, que a ITAPEVA, por meio de suas condutas omissas, obstruiu o reconhecimento do direito à quitação do débito pago pelo reclamante. E o que é mais grave: continuou executando cobranças contra o consumidor, sem

qualquer prova devidamente colacionada aos autos do processo.

2.3 DAS PRÁTICAS ABUSIVA E DA COBRANÇA INDEVIDA:

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.

Fazendo-se uma análise conjunta, forçoso invocar o art.42, § único do CDC. Pela dicção legal prevista no parágrafo único desse artigo, 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. Vejamos:

> 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, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques[3]

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

No caso em exame, restou comprovada a existência de prática abusiva (art.39, V, CDC) bem como de cobrança indevida (art.42, §único, CDC). Veja, Douto Julgador, que consta dos autos apenas o pagamento da dívida feita pelo consumidor.

Apenas o suplicante foi capaz de demonstrar o cumprimento da sua obrigação, ou seja, a quitação de seu débito. Para tanto, basta observar o comprovante bancário anexado às fls.09, em que consta o recebimento da quantia de R$350,00 (trezentos e cinquenta reais) pela ITAPEVA.

O mesmo não pode ser dito em relação ao fornecedor ITAPEVA. Passando um pente fino nos autos do processo, não há um documento sequer que legitime a continuidade das cobranças. Assim, nada mais compreensível do que considerá-las abusivas e indevidas, devendo o fornecedor ser responsabilizado por sua imprudência.

. Por seu turno, entendemos pela impossibilidade de responsabilizar o Panamericano. Explico. No caso em tela, a relação entre o Panamercado e a ITAPEVA trata-se de cessão de direitos, regulamentada pelo CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

A cessão de crédito é o negócio jurídico pelo qual o credor de uma obrigação, chamado cedente, transfere a um terceiro, chamado cessionário, sua posição ativa na relação obrigacional, independentemente da autorização do devedor, que se chama cedido. É uma forma de transmissão das obrigações, sendo que tal transferência pode ser onerosa ou gratuita

Como dito, o Código Civil abriga sua regulamentação. Vejamos:

> Art. 286. O credor pode ceder o seu crédito, se a isso não se opuser a natureza da obrigação, a lei, ou a convenção com o devedor; a cláusula proibitiva da cessão não poderá ser oposta ao cessionário de boa-fé, se não constar do instrumento da obrigação.

Com efeito, percebe-se que com a cessão de crédito, há uma alteração da titularidade do pólo ativo da relação obrigacional. Dessa maneira, no caso em análise,

3MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

quem goza desse status é o fornecedor ITAPEVA, real detentora do crédito, de quem também partiram todas as cobrança direcionada ao devedor (consumidor).

Ademais, comprovando o entendimento acima delineado, a própria ITAPEVA, em sua defesa escrita, acostou aos autos, às fls.238 a 247, o contrato de cessão de crédito travado com o Panamericano.

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

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

Teresina-PI, 06 de Novembro de 2013.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 710/2011
F.A. Nº 0111.005.957-1
RECLAMANTE - HERBERT GONÇALVES MACHADO
RECLAMADOS - PANAMERICANO ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO
ITAPEVA MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art. 6º, VII, 35, V e 42, § único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **ITAPEVA MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS**, 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.

Por outro lado, em face d**o BANCO PANAMERICANO**, determino o arquivamento do processo, em decorrência da transmissão comprovada da titularidade da obrigação para o fornecedor **ITAPEVA**.

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, II, do Decreto 2181/97, por ser primário o infrator sancionado, diminuo o *quantum* em ½ (um meio) em relação a ele.

Não obstante, verificou-se também a presença da circunstância agravante contida 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 *1/2* em relação a citada agravante, passando o valor da multa 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 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, 07 de Novembro de 2013.

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