



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 178/2011  
F.A. Nº 0110.030.412-9  
RECLAMANTE – JOSÉ FERREIRA FILHO  
RECLAMADO – BANCO ITAUCARD S/A (ITAUCARD)**

**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 **BANCO ITAUCARD S/A (ITAUCARD)** em desfavor do consumidor **JOSÉ FERREIRA FILHO**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 02, o consumidor relatou ter realizado um acordo de parcelamento de seu débito junto ao reclamado no dia 06/09/2010. De acordo com a avença, liquidaria a sua dívida através do pagamento de 06 (seis) parcelas mensais de R\$44,96.

Mesmo pagando normalmente as prestações do acordo, o reclamante vem sofrendo cobranças relacionadas ao débito negociado.

Como prova do alegado, o promovente acostou ao processo, às fls. 05-06, cópias dos comprovantes de pagamentos, cujos vencimentos se deram nos dias 15/10/2010 e 15/11/2010.

Além do mais, o reclamante juntou aos autos cópia de uma ameaça de inclusão de seu nome no Serviço de Proteção ao Crédito, remetida ao consumidor no dia 03/12/2010. (fls.10)

Em audiência realizada no dia 14/01/2011, o consumidor reiterou o que foi dito no texto da reclamação deflagrada. Já o reclamado afirmou ter constatado que o acordo fora quebrado devido ao não pagamento da parcela com vencimento em 15/12/2010, acrescentando que a título de acordo foi feito o recadastramento da avença anteriormente combinada, bem como a exclusão do nome do cliente do SPC e SERASA.

Ainda na audiência mencionada, o reclamante contestou as alegações feitas pelo requerido, sustentando que não deu causa a quebra do acordo, já que a parcela com vencimento em 15/12/2012 não foi paga porque recebera um boleto no valor de R\$138,78 (cento e trinta e oito reais e setenta e oito centavos). Portanto, diverso do combinado.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, esse apresentou defesa, às fls. 18-19.

### **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. Além disso, deve-se averiguar eventual lesão ao art. 6, inciso IV, do diploma legal acima mencionado.

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>1</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 cobrada indevidamente, tendo em vista que havia um acordo de parcelamento em andamento, onde o reclamante vinha

---

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

pagamento normalmente as prestações assumidas.

Calha ressaltar que a primeira prestação do acordo firmado venceu no dia 15/10/2010, e as 06 (seis) restantes venceriam no mesmo dia dos meses subsequentes àquela data, conforme de verifica através da análise dos comprovantes de pagamentos acostados às fls. 05-06.

Côncio de sua obrigação, o autor chegou a pagar duas parcelas do acordo firmado, uma com vencimento em 15/10/2012 e a outra com vencimento em 15/11/2012. Não pagou a parcela com vencimento em 15/12/2010 porque lhe enviaram o boleto para pagamento no valor de R\$138,73 (cento e trinta e oito reais e setenta e três centavos). Como prova, basta observar o documento contido às fls. 08.

Com efeito, o consumidor sequer encontrava-se inadimplente, fato este que nem de longe autoriza qualquer que seja a cobrança. Mesmo assim o autor recebeu ameaças de inclusão de seu nome no SPC. (fls.10)

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 Benjamim<sup>2</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 encontrava-se adimplente com o parcelamento firmado. Dessa forma, o requerente não merecia ter recebido ligações de cobranças, nem tampouco ameaças de negativação de seu nome no SPC.

Pensamos que o autor não faz jus a repetição do indébito, tendo em vista que não pagou nenhuma quantia em excesso. Assim, assegura-se apenas a suspensão das cobranças indevidas que vinha sofrendo, bem com o cumprimento do acordo firmado, nos termos em que fora combinado.

O mais grave é que inclusão do nome do promovente no SPC não ficou somente em ameaças. O próprio reclamado, em dois momentos distinto, reconheceu que retirou o nome do autor dos cadastros negativos do SPC/SERASA. (fls.11/18)

Nestes passos, o fornecedor ainda afrontou a determinação prevista no art. 6, inciso VI, do CDC. Senão vejamos:

---

<sup>2</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

**VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (grifo nosso)**

Desta feita, o postulado deveria ter tomado as cautelas necessárias no sentido de evitar/prevenir a inclusão do nome do reclamante nos cadastros negativados do SPC/SERASA. Sem dúvida alguma, em razão desse constrangimento, o autor ganhou fama de mau pagador no mercado de consumo.

Cabe salientar que, após a instauração do presente processo administrativo, o fornecedor informou que afim de solucionar a reclamação em questão, realizou o ajuste para que o saldo residual seja zerado, estando tal regularização evidente na fatura do cartão de crédito do reclamante.

Por outro lado, não convence a alegação do requerido de que o acordo firmado fora quebrado pelo próprio demandante. Muito pelo contrário. Para tanto, basta observar o boleto com vencimento no dia 15/12/2010, no valor de R\$138,73. O próprio ITAUCARD, em sua defesa, afirma que o saldo devedor do reclamante foi negociado em 04 (quatro) parcelas de R\$44,57 (quarenta e quatro e cinquenta e sete centavos). (fls.18)

Assim, injustificável seria o autor realizar o pagamento no valor de R\$138,73 (cento e trinta e oito reais e setenta e três centavos), tendo em vista que sua prestação era, conforme avençado entre os contratantes, de R\$48,57 (quarenta e oito reais e cinquenta e sete centavos).

Isto posto, entendemos que quem deu causa a quebra do acordo firmado foi o próprio credor, sobretudo porque inviabilizou o pagamento da parcela com vencimento em 15/12/2010.

Pontofinalizando, e tendo o **BANCO ITAUCARD S/A** vilipendiado o art. 42, caput, e o art. 6, inciso VI, todos 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, 11 de Abril de 2012.

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



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 178/2011  
F.A. Nº 0110.030.412-9  
RECLAMANTE – JOSÉ FERREIRA FILHO  
RECLAMADO – BANCO ITAUCARD S/A (ITAUCARD)**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42, e art. 6, inciso VI, todos do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO ITAUCARD 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\$ 4.000,00 ( quatro mil reais).**

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II e III do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator e por ter adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em ½ em relação à cada uma das atenuantes, fixando a multa no valor de **R\$ 2.000 (dois mil reais).**

Inexiste circunstâncias agravantes.

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\$ 2.000,00 ( dois 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\$ 2.000,00 (dois 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, 11 de Abril de 2012.**

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

