



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 046/2012

REFERENTE À F.A.: 0111-008.983-5

RECLAMANTE – ENOQUE SOARES DA COSTA

RECLAMADO – BANCO BMC S.A

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 **BANCO BMC S.A** em desfavor de **ENOQUE SOARES DA COSTA**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 22/11/2011, o consumidor informou que contratou um empréstimo consignado junto ao Banco BMC, através de um correspondente, conforme contrato de nº 400156316 e que nessa ocasião ficou acordado que seria liberado ao cliente o valor de R\$7.925,25 (sete mil, novecentos e vinte e cinco reais e vinte e cinco centavos), sendo que o valor a ser financiado seria de R\$9.423,32 (nove mil, quatrocentos e vinte e três reais e trinta e dois centavos), devido a inclusão da Tarifa de Cadastro, do IOF e dos Serviços de Terceiros. Ciente destas tarifas o demandante não as questionou, no entanto, lhe foi liberado o valor de R\$6.622,26 (seis mil, seiscentos e vinte e dois reais e vinte e seis centavos). Logo, houve uma diferença entre o valor contratado e o valor efetivamente liberado de R\$1.302,99 (um mil, trezentos e dois reais e noventa e nove centavos). O Reclamante esclareceu que assinou o contrato em branco, acreditando na boa-fé do correspondente bancário. Além disso, após a contratação, recebeu em sua residência um

espelho do contrato, o qual confirma as suas alegações sobre o valor a ser liberado. Ademais, acrescentou que todos os meses o valor da parcela é descontado do seu contracheque.

Contestou, também, que, no mês de agosto/2011, realizou mais dois contratos de empréstimo consignado junto ao Banco em epígrafe, através de um correspondente, contrato de nº 400247202-7, financiado em 60 (sessenta) parcelas de R\$600,87 (seiscentos reais e oitenta e sete centavos); e contrato nº 400247230-8, financiado em 60 (sessenta) parcelas de R\$415,25 (quatrocentos e quinze reais e vinte e cinco centavos). Perfazendo os dois o desconto mensal no importe de R\$1.016,12 (um mil e dezesseis reais e doze centavos). Aduziu que de acordo com os contratos, a primeira parcela seria descontada no mês de setembro/2011, e assim aconteceu. Ocorre que, no mês de outubro/2011, houve dois descontos, sendo um no contracheque e outro na conta corrente de titularidade do Demandante, havendo, assim, a cobrança das parcelas em duplicidade no mês de outubro/2011, conforme extrato da conta corrente e contracheque em anexo.

Diante de todos os erros ocorridos por parte do Banco, requereu o Consumidor a liberação do importe de R\$1.302,99 (um mil, trezentos e dois reais e noventa e nove centavos) referente ao primeiro contrato pago em quantia menor que a contratada e também pela repetição do indébito das parcelas descontadas em duplicidade no mês de outubro/2011, referente aos dois últimos contratos, o que perfaz o total de R\$2.032,24 (dois mil e trinta e dois reais e vinte e quatro centavos).

Realizada audiência de conciliação em 13/01/2012, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls.13, compareceram o consumidor e representante do Fornecedor. Na ocasião, foi informado por esta que a reclamação do Demandante é improcedente referente ao contrato de nº 400156316, haja vista que o Cliente recebeu o valor de R\$6.622, pois adquiriu um seguro prestamista firmado com a Sabemi, no valor de R\$1.302,99, no ato da realização do contrato e que este contrato foi pago por meio de TED ao Banco Bradesco S/A em 19/10/2010, e não houve devolução. Acrescentou que referente aos contratos nº 400247202-7 e nº 400247230-8 foi enviado um débito para cada contrato à conta do servidor, devido ao não desconto na folha de agosto/2011 e que este procedimento estava previsto em cláusula contratual. Concluiu afirmando que os contratos estão com os pagamentos em dias e que não há valores a restituir.

Realizadas mais duas audiências de conciliação nas dependências deste Órgão com o objetivo de promover composição amigável entre as partes, tendo em vista que as provas documentais trazidas aos autos são conclusivas no sentido de atestar a cobrança

indevida e a realização de pagamentos menores que o acordado, não se logrou êxito visto que no último encontro aqui realizado a requerida apenas apresentou proposta de acordo de devolver a importância de R\$1016,12 (um mil e dezesseis reais e doze centavos) referente à restituição simples da parcela indevidamente descontada em conta corrente do Demandante.

Em razão da impossibilidade de se promover acordo entre as partes, às fls. 91 a reclamação atinente ao **BANCO BMC S.A** foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Na mesma oportunidade, também fora determinado a instauração do presente Processo Administrativo por meio da Decisão acima citada, sendo o Fornecedor notificado em audiência. A Reclamada, contudo, não apresentou defesa escrita.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Antes de analisarmos a perpetração infrativa propriamente dita, cabe anotar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas a proteção e defesa do consumidor. Assim, 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 notadamente 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.

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129):

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.

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149), 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.”(grifado)

Dessa forma é que exemplificativamente, elencou, em seu art. 6º, os direitos básicos de todo e qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação, à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, à proteção à vida, saúde, segurança, dentre outros.

Em estabelecendo como direito básico do consumidor em seu art.6º, VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, buscou o legislador dar efetividade e garantia aos demais direitos básicos previstos no corpo da lei.

Assim, seguindo o mesmo espírito que norteou a elaboração do art.6º, preleciona este diploma legal que a responsabilidade do fornecedor em caso de ocorrência de danos é objetiva, ou seja, independe de eventual culpa do empresário, não havendo, portanto, necessidade de demonstrar conduta intencional ou negligente do mesmo.

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que “*os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé*”. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa. (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

No caso em comento, verifica-se que a questão controvertida diz a práticas abusivas ocorridas quando do desenrolar da relação de consumo travada entre as partes, visto o consumidor ter sido cobrado indevidamente por serviço não solicitado – Seguro Prestamista – e por duas parcelas que já haviam sido pagas de contrato de empréstimo consignado celebrado.

Neste diapasão, insta salientar, que uma das prioridades do Diploma Consumerista é proteger o consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação e por consequência ferem a ordem jurídica.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes (Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade. Editora Síntese, 1999, p. 283), ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, leciona que:

“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin (Manual de Direito do Consumidor. 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252) quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor.

Nestes termos e buscando coibir prática corriqueira e abusiva no mercado, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, III prescreve como prática abusiva enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

Assim, uma vez que não obstante a proibição, o produto ou serviço seja fornecido, aplica-se o disposto no parágrafo único do dispositivo: o consumidor recebe o fornecimento como mera amostra grátis, não cabendo qualquer pagamento ou ressarcimento ao fornecedor. É entendido, assim, que o risco do ato corre inteiramente por conta do fornecedor.

No caso em exame, acreditando na boa-fé do fornecedor, o reclamante assinou o contrato de adesão ao empréstimo consignado com espaços em branco e lá foi incluso indevidamente a contratação de seguro prestamista sem a anuência expressa deste, pois sequer foi informado a respeito e apenas veio notar o ocorrido após o depósito de valores em quantia menor que a contratada visto que até mesmo no espelho do contrato encaminhado para sua residência não havia qualquer menção a respeito da contratação de seguro.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada o consumidor foi submetido além da prática abusiva vedada pelo art.39, III, também se sujeitou às práticas vedadas pelo inciso IV e V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a fornecedora se prevaleceu da fraqueza e ignorância do consumidor tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento e condições social para impingir-lhe seus serviços, e assim houve a exigência de vantagem manifestamente excessiva manifestada com o crédito menor que o entabulado inicialmente.

Nestes termos é o entendimento da jurisprudência pátria:

CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA POR SERVIÇO DE SEGURO NÃO SOLICITADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO.

Insurge-se o autor contra a cobrança de seguro em contrato de financiamento, aduzindo não ter aderido a tal serviço acessório. Não havendo provas de que os serviços em questão haviam sido solicitados pelo autor, descabe a cobrança que originou cadastro nos órgão de restrição ao crédito. Dever de restituir em dobro os valores indevidamente pagos. Quantum indenizatório atinente aos danos morais que fixo em R\$ 5.450,00, pois valor que atenta ao patamar habitualmente utilizado pela Turma em situações análogas. (TJ-RS - Recurso Cível: 71003262250 RS , Relator: Leandro Raul Klippel, Data de Julgamento: 25/08/2011, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 26/08/2011)

*DECISÃO MONOCRÁTICA. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. DANO MORAL VERIFICADO. DESCASO COM O CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. **REPETIÇÃO DE INDÉBITO**. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. (...) Repetição em dobro dos valores cobrados indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, a contar da data do início das inserções indevidas, a ser apurado em **liquidação** de sentença. (...) RECURSO PROVIDO DE PLANO. (Apelação Cível Nº 70050440965, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 29/08/2012)*

*ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CARTÃO DE CRÉDITO. **CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS. JUROS. LIMITAÇÃO. POSSIBILIDADE. [CE CDC. ESTATUTO DO IDOSO](#). DEVER DE INFORMAÇÃO OBJETIVA. NECESSIDADE. SUCUMBÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. . O encargo - juro - a retribuir o crédito cedido a beneficiário do INSS deve observar o preceituado na Lei nº 10.820/2003 e IN nº 121/2005 quando sua sistemática encontra moldura da modalidade de empréstimo consignado nelas previsto. . Necessidade de proteção ao interessado, consumidor e idoso, em face***

dos princípios protetivos contidos na [CF](#), no [CDC](#) e no [Estatuto do Idoso](#). . Dever de informação objetiva a ser efetivado pela ré mediante campanha publicitária com dimensão similar àquela pela qual o serviço foi disponibilizado aos interessados. . Sucumbência dosada em atenção aos preceitos do artigo 20 do [CPC](#) e ao disposto na [LACP](#). . Prequestionamento quanto à legislação invocada estabelecido pelas razões de decidir. . Agravo retido da Unicard prejudicado; agravo retido do MP improvido; apelações providas. (TRF4, AC 2007.70.00.010077-5, Quarta Turma, Relatora Silvia Maria Gonçalves Goraieb, D.E. 04/02/2011)

Além disso, segunda infração ocorreu aos direitos do consumidor visto que houve débitos na conta corrente deste sob a alegação de inadimplência no pagamento das parcelas de contrato de empréstimo consignado vencida em agosto/2011.

Ocorre que tais negócios não se encontravam em atraso visto que está expresso nos instrumentos contratuais anexados aos autos que o vencimento da primeira parcela seria ambas em 05/09/2011. Ora, conforme análise do contracheque do autor, competência 09/2011, lá consta a realização dos respectivos descontos alegados pela instituição como em atraso, assim como consta nos meses subsequentes (outubro, novembro e dezembro de 2011).

Em consequência da cobrança indevida verificada, fazia jus o consumidor não apenas à devolução simples do valor dispensado de forma indevida, assim como também à restituição em dobro de toda a quantia paga em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, conforme previsão contida no art. 42, parágrafo único do Diploma Consumerista:

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 (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541) que cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta.

Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin (Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324) esclarece que: o engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor).

Saliente-se que 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.

Ademais, consigne-se que se o fato do Fornecedor não ter firmado compromisso de restituição em dobro do que fora pago indevidamente pelo autor deu-se por conta do mencionado engano justificável, deveria provar nos autos que não houve negligência, imprudência ou imperícia de sua parte.

III – CONCLUSÃO:

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **BANCO BMC S.A**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, VI, 39, III, IV e V, 42, parágrafo único.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 17 de Março de 2014.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula nº146
Assessor Jurídico



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 046/2012

REFERENTE À F.A.: 0111-008.983-5

RECLAMANTE – ENOQUE SOARES DA COSTA

RECLAMADO – BANCO BMC S.A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, VI, 39, III e V, 42, paragrafo único do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO BMC 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\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no artigo 25, inciso II do Decreto 2.181/1197 visto ser o infrator considerado primário e considerando a

existência de circunstância agravante contida no art. 26, IV do já citado Decreto por ter deixado de adotar, ao tomar conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, mantenho o *quantum* da condenação no patamar anteriormente fixado de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Para aplicação da presente 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 **BANCO BMC S.A.**, 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 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, 17 de Março de 2014.

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