

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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 123/2010**  
**F.A. Nº 0110-029.724-3**  
**RECLAMANTE – MARIA NAZARÉ AZEVEDO DA COSTA**  
**RECLAMADO – HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A**

**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 **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A** em desfavor de **MARIA NAZARÉ AZEVEDO DA COSTA**.

**I – RELATÓRIO:**

Em reclamação registrada neste Órgão, a consumidora pleiteia a negociação do débito em aberto do cartão de crédito HIPERCARD de nº1129.1475.65 com redução dos juros e encargos cobrados, sendo juntado fatura com vencimento em 10/11/2010, conforme fls. 06.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 26/11/2010, foi solicitado pela empresa demanda a remarcação da audiência para formalização de proposta de acordo. No entanto, a conciliadora constatou na fatura juntada pela consumidora a cobrança do serviço “custo de cobrança” no valor de R\$7,99 (sete reais e noventa e nove centavos), o qual possui como finalidade reembolsar o emissor do cartão das despesas por conta da cobrança judicial ou extrajudicial realizadas em decorrência do

contrato formulado, a qual foi considerada abusiva por infração ao art. 39, V e 51, XII do CDC, sendo solicitado à empresa que reanalise a legalidade da referida cobrança.

Por fim, na segunda sessão de conciliação realizada, pela empresa ora demanda foi informado que a cobrança é legal e devida, pois está prevista no contrato de prestação de serviços pactuado entre as partes, especificamente no cláusula n.9, “e”, tendo em vista que nesta cláusula também é dado ao consumidor o direito de “cobrar do emissor o reembolso das despesas com a cobrança de qualquer obrigação do emissor que não seja pontualmente cumprida”.

Às fls. 56, a Reclamação atinente a HIPERCARD foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA às fls. 10.

Instaurado o presente Processo Administrativo através da Portaria nº95/2010 e notificado o fornecedor por meio da Notificação AJ nº 97/2010, a HIPERCARD apresentou defesa administrativa tempestivamente, conforme fls. 17/18, na qual alega em síntese que o contrato de cartão de crédito encontra-se cancelado e com saldo devedor zerado e que a reclamante não teve seu nome inscrito nos cadastros de proteção ao crédito.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO:**

Pois bem. O cerne da presente questão consiste em verificar a existência de cobrança indevida, analisando o disposto no Art. 42, parágrafo único c/c Art. 51, inciso XII do CDC.

Primeiramente é oportuno registarmos que a demandada, em sua defesa administrativa, não manifestou qualquer posicionamento acerca dos débitos inseridos na fatura do consumidor sob a denominação “custo de cobrança”. Manifestando-se, apenas, nas audiências de conciliação aqui realizadas pela legalidade das mesmas.

Passamos, pois, à análise da justificativa de abertura deste Processo Administrativo. Assim, preleciona o art.51, XII do CDC:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor. (*grifo nosso*)”.

O fornecedor informou em audiência de conciliação que a consumidora optava pelo financiamento do saldo devedor, ou seja, não efetuava o pagamento integral das faturas, restando sempre um saldo remanescente para o mês seguinte e que sobre este

saldo, conforme previsão contratual, incide juros, multas e encargos de financiamento, alegando, ainda, que a reclamante tinha conhecimento da porcentagem dos encargos cobrados, haja vista que a mesma é informada previamente através das faturas enviadas a sua residência.

À reclamação inicial, foi juntado pela Hipercard, conforme documento à fls.07, cópia do contrato de prestação de serviços prevendo a cobrança das despesas que incorrer para exigir eventual obrigação não cumprida, assim, o contrato estipula no item 9, alínea e, *in verbis*:

“9. ATRASO OU FALTA DE PAGAMENTO

e) Caso o emissor tenha que realizar a cobrança de quaisquer valores em atraso devidos em decorrência destes contrato, o Emissor poderá cobrar o reembolso de todas as despesas incorridas pelo Emissor por conta da cobrança, judicial ou extrajudicial, de tais valores, incluindo custos de postagem de carta de cobrança, cobrança telefônica e inclusão de dados nos cadastros de proteção ao crédito e em sistemas de proteção das Bandeiras. Você também poderá cobrar do emissor o reembolso das despesas com a cobrança de qualquer obrigação do emissor que não seja pontualmente cumprida”. (grifo nosso)

Desta feita, segundo o HIPERCARD, não houve qualquer ofensa ao Art. 51, inciso XII do CDC, haja vista que foi concedido ao consumidor igual direito ao reembolso de eventuais despesa com a cobrança, desejando em ato contínuo que o pedido do reclamante seja julgado improcedente com o conseqüente arquivamento do processo administrativo.

Todavia, mesmo o fornecedor tendo concedido ao consumidor igual direito ao ressarcimento de eventuais custos de cobrança, a interpretação adequada é de que tal previsão contratual é inócua e totalmente inviável de ocorrer na vida prática, primeiro porque dificilmente os consumidores exerceriam o direito de ressarcimento de despesas de cobranças, embora previsto em contrato, até porque na maioria das situações encontradas, são eles que estão na condição de devedores, e não os fornecedores. A segunda justificativa apontada é que os fornecedores faltam com boa fé ao prever em contrato o direito de ressarcimento dos custos de cobranças aos consumidores, justamente no intuito de atender o mandamento previsto no art. 51, inciso XII do CDC.

Com efeito, não resta dúvida de que a parte final do Art. 51, inciso XII do CDC carece de eficácia jurídica.

O entendimento acima delineado encontra seu baluarte na lição do Professor Rizzato Nunes<sup>1</sup>, que sobre o art. 51, inciso XII do CDC manifesta-se da seguinte

---

<sup>1</sup> Rizzato Nunes, Curso de Direito do Consumidor, 4ª Edição, Editora Saraiva, pag. 677.

forma:

“Mais uma norma mal redigida e, em certo ponto, difícil de ser entendida. O que pretendia o legislador, afinal? {...} Não era para proteger o consumidor da cobrança abusiva, porque isso foi feito no art. 42, combinado com o art. 71. Se era apenas para estabelecer que o contrato tem de ter cláusula dizendo que o consumidor pode ressarcir-se de despesa de cobrança, a norma errou feio. Deveria tê-lo feito de outra forma. (grifo nosso){...} Isso porque o devedor é normalmente o consumidor, tanto que a norma, noutro ponto, e dessa feita acertadamente, protege-o contra cobrança abusiva (art. 42 c/c art. 71) e contra a negativação ilegal (art.43, § 2º)”.

É imperioso que se frise, que não basta haver cláusula de ressarcimento de custos de cobrança em favor do consumidor para legitimar a cobrança pelo fornecedor. Tendo em vista que além disso, é preciso verificar se não há ofensa à boa-fé objetiva ou abuso de direito.

Pelos motivos acima esposados, resta claro que a conduta do fornecedor feriu de morte o disposto no art. 51, inciso XII do CDC, sendo considerada, assim, uma cláusula contratual abusiva e passível de ser considerada nula de pleno direito.

Em consequência disso, forçoso invocar o Art. 42 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:

“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 realiza-la de forma adequada, clara e correta”.<sup>2</sup>

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. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin<sup>3</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)”.

<sup>2</sup>MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

<sup>3</sup> BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.

Quanto aos encargos de financiamentos cobrados do consumidor, não há que se falar em cobrança indevida, até porque o inadimplemento foi dado causa pelo próprio reclamante, sujeitando-o aos encargos decorrentes do atraso no pagamento de sua fatura e com percentuais prevista na mesma.

### **III – CONCLUSÃO:**

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S/A**, em decorrência da infração perpetrada ao art.51, XII e art.42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 02 de agosto de 2011.

Lívia Janaína Monção Leódido

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 123/2011**  
**F.A. Nº 0110-029.724-3**  
**RECLAMANTE – MARIA NAZARÉ AZEVEDO DA COSTA**  
**RECLAMADO – HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42, parágrafo único c/c Art. 51, inciso XII do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e II, do Decreto 2181/97, consistente em ser o infrator reincidente e por ter, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação a cada agravante apurada, passando a penalidade 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 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**