



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 Nº176/2013

REFERENTE À F.A.: 0113-001.400-0

RECLAMANTE – JOSÉ FRANCISCO CARVALHO E SILVA

RECLAMADO – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

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 **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** em desfavor de **JOSÉ FRANCISCO CARVALHO E SILVA**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 07/02/2013, o Reclamante alegou ser titular do Cartão CAIXA MASTERCARD nº 5187.6716.0410.7419 e que sua fatura referente ao mês de SETEMBRO/2012 no valor de R\$ 2.073,10 com data de vencimento em 12/09/2012 foi paga integralmente em 12/09/2012, mediante a realização de dois pagamentos em separado de R\$1036,55, cada um, conforme se verifica dos cupons anexos a esta reclamação e que foram emitidos pelo agente arrecadador Comercial Carvalho.

Aduziu que um dos pagamentos realizados não foi reconhecido pela Administradora de Cartões ora Demandada, conforme se pode aferir do demonstrativo da fatura de Outubro/2012 e que este fato resultou na cominação indevida de juros e encargos de financiamento sobre o débito supostamente em aberto.

Acrescentou que desde este fatídico acontecimento vem adimplindo com suas despesas mensais e passou a desconsiderar as cobranças dos valores já pagos em setembro/2012, assim como das importâncias fixadas a título de mora.

Assim, requereu o reconhecimento integral do valor pago na fatura com vencimento em setembro de 2012, bem como o estorno dos encargos (financiamento e juros de mora) dela decorrentes. Requereu, ainda, o cancelamento o cancelamento do Cartão CAIXA MASTERCARD nº 5187.6711.2351.2883.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 28/02/2013 estiveram presentes o consumidor, representante do agente arrecadador (Comercial Carvalho) e da Administradora de cartões de crédito Caixa Econômica Federal.

Na ocasião, foi reiterado pelo consumidor os termos da Notificação de Audiência anexa às fls.03; pelo representante da empresa Comercial Carvalho foi aduzido que o sistema da Caixa Econômica estornou um dos valores pagos pelo reclamante e que não foi possível fazer o pagamento da fatura no valor integral e que o valor que não foi pago encontra-se disponível no Banco do Brasil, à disposição do consumidor e que levará consigo cópias das faturas do autor para realizar levantamentos dos juros cobrados pela administradora de cartões; pelo representante da Caixa foi alegado não possuir proposta de acordo a apresentar e solicitou o reagendamento da audiência conciliatória para análise dos documentos apresentados pelo autor.

Segunda audiência de conciliação ocorreu em 18/03/2013 e foi aduzido pelo consumidor que já havia se dirigido ao Banco do Brasil para efetuar o resgate da importância lá depositada e que em 28/02/2013 realizou o pagamento da fatura com vencimento em 12/03/2013 no valor de R\$2155,85, além da quantia de R\$395,86, quantia referente às suas despesas mensais. Encontra partida, pelo representante da Requerida foi aduzido que não possui proposta de acordo a apresentar que atenda ao pleito do requerente pois o sistema da empresa reconheceu o pagamento feito como sendo em duplicidade, daí o estorno de uma das importâncias pagas.

Ato contínuo determinou-se a exclusão da empresa Comercial Carvalho do polo passivo da reclamação por haver restado comprovado que o defeito verificado foi

culpa exclusiva de terceiro, qual seja da Administradora de Cartões. O reclamante, por sua vez foi encaminhado ao Juizado Especial Cível competente e determinado a instauração do presente Processo Administrativo face a Requerida Caixa Econômica Federal tendo em vista fortes indícios de perpetração infrativa às normas de ordem pública fixadas pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo desinteresse desta em atender ao pleito deduzido na inicial.

Às fls. 35, a Reclamação atinente à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão no cadastro de que trata o art.44 do CDC e art.57 e seguintes do Decreto 2.181/97, inscrevendo-se o nome do Reclamado no cadastro supracitado.

Notificado o fornecedor da instauração deste Processo Administrativo em 22/03/2013, conforme protocolo acostado às 36, a Reclamada não apresentou qualquer manifestação a respeito, mantendo-se silente até a presente data.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obter-se que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à 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.”² (grifado)

Nestes termos, buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art. 6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observados.

No caso em apreço ganha destaque o direito a proteção contra práticas abusivas impostas no trato da relação de consumo, bem como a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Nesta feita, impera desde logo fixar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa Caixa Econômica Federal no que concerne ao defeito na prestação do serviço que resultou no não reconhecimento de valores regularmente pagos pelo consumidor e na consequente fixação injusta de juros e encargos de financiamento e moratórios.

Assim, em consonância com todo o espírito que norteou a criação do Diploma Consumerista Pátrio que se baseia na proteção, de forma privilegiada, da parte mais fraca da relação de consumo e na busca de se evitar abusos dos comerciantes e fabricantes, ou prestadores de serviços, parte mais forte da relação, previu o legislador infra constitucional que a responsabilidade do fornecedor em caso de ocorrência de danos é objetiva, ou seja, independe de eventual culpa do empresário, pois ele pela teoria do risco deve assumir o dano em razão da atividade que realizada, não, portanto, necessidade de demonstrar conduta intencional ou negligente do mesmo, mas apenas o nexo de causalidade existente entre a conduta e o fato do serviço/vício no serviço.

A responsabilidade objetiva é tida como sendo a norma geral de todo o sistema da responsabilidade do CDC. Sendo assim, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeitar-se-á ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente dispuser em contrário.

Dessa forma, a intenção subjetiva do prestador pouco importa quando se enfrenta questões que envolvem relações de consumo tendo em conta que esta não faz parte dos critérios levados em consideração no momento de se condenar à reparação do dano, pois que, havendo ou não a intenção de lesar, o que prevalece é apenas a existência do prejuízo, e por isso, o causador é obrigado a repará-lo.

Como visto anteriormente, o problema enfrentado pelo consumidor foi decorrente de defeito na prestação do serviço ocasionado pela Administradora de Cartões que ao receber dois pagamentos na mesma data e valor, os quais correspondiam à quitação total da fatura mensal, realizou o estorno de um dos pagamentos acreditando ser este fruto de engano, todavia mesmo cientificada no mês seguinte da espontaneidade e anuência com os ditos pagamentos, a Requerida permaneceu incorrendo em erro visto que não realizou as compensações como era da vontade do consumidor.

O defeito de serviço é regulado pelo art. 14, caput e §1º do Diploma Consumerista, conforme segue:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§1º - O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;

II- o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III- a época em que foi fornecido.

No que concerne ao defeito de produto e serviço, RIZZATO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4º. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009) assim o conceitua:

O defeito, por sua vez, pressupõe o vício. Há vício sem defeitos, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não-funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor. Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, é mais devastador.

Neste diapasão, insta salientar, ainda, 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, preleciona 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.

Conforme se observa, o reclamante cumpriu rigorosamente em dias com as obrigações assumidas perante a Fornecedora tendo em vista que realizou o pagamento

integral de suas despesas na data programada para o vencimento da fatura e mesmo assim restou prejudicado, pois por erro sistêmico da Requerida um de seus pagamentos foram estornados e por conta disso passou a incidir juros e encargos de mora e financiamentos como se o consumidor estivesse inadimplente.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada o reclamante foi submetido às práticas abusivas vedadas pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo em razão da exigência de vantagem manifestamente excessiva praticada pela Fornecedora, vez que passou a ser cobrado por juros e ter outros constrangimentos de alçada moral e patrimonial por conta do imbróglio criado exclusivamente por erro sistêmico desta.

Tal conduta, repise-se, foi crucial para desencadear a ocorrência de prática abusiva alhures narrada e que é veementemente combatida pelo CDC.

Nestes termos, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva:

Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

III – CONCLUSÃO

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, em decorrência da infração perpetrada ao 6, IV, VI, 14, 39, V do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 13 de Dezembro de 2013.

Livia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula 146
Assessor Jurídico
PROCON/MP/PI



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 Nº176/2013

REFERENTE À F.A.: 0113-001.400-0

RECLAMANTE – JOSÉ FRANCISCO CARVALHO E SILVA

RECLAMADO – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

DECISÃO

Analizando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, IV, VI, 14, 39, V do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** 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)**.

Não se verificou no caso em comento a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97, assim, mantenho o quantum da sanção pecuniária no patamar fixado anteriormente de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** .

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV do Decreto 2181/97, consistente em ser o infrator reincidente 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 cada agravante apurada, passando a penalidade para o montante de **R\$ 8.000,00 (oito 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\$ R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, 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 de **R\$ 8.000,00 (oito 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, 13 de dezembro de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI

