



**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 Nº191/2011**

**REFERENTE À F.A.: 0110-029.081-0**

**RECLAMANTE – REGINALDO MANOEL RODRIGUES**

**RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**

**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 **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA** em desfavor de **REGINALDO MANOEL RODRIGUES**.

**I – RELATÓRIO**

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 05/10/2010, o consumidor aduziu ser titular de cartão de crédito de nº43xx xxxx xxxx 4110 emitido pela Demandada e que contestava a cobrança de “tarifa de processamento” incidentes na fatura do cartão de crédito acima relacionado no importe mensal de R\$4,95 (quatro reais e noventa e cinco centavos). Assim, requereu esclarecimentos sobre a natureza desta cobrança e a sua finalidade, bem

como a retirada das mesmas dos próximos faturamentos e a restituição em dobro do que fora pago caso se conclua ser a mesma indevida.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 05/11/2010, a instituição financeira Demandada assumiu o compromisso de estornar no cartão de crédito da reclamante, fatura com vencimento em 07/12/2010, a quantia de R\$9,60 (nove reais e sessenta centavos) referente à cobrança de duas parcelas da Tarifa de Processamento, que possuem valor unitário de R\$4,95 (quatro reais e noventa e cinco centavos). Na oportunidade, comprometeu-se também a suspender a partir daquele mês as cobranças da tarifa contestada pelo reclamante.

Às fls. 08, a Reclamação atinente LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA 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.

Determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo para se averiguar a legalidade ou abusividade da cobrança denominada “Tarifa de Processamento” e a consequente infração ou não ao art.42, parágrafo único do CDC, conforme Portaria de nº133/2011.

Notificado o fornecedor por meio da Notificação 141/2011, este apresentou defesa administrativa tempestivamente, conforme certidão emitida em 30/04/2013, na qual sustenta que a Tarifa de Processamento é devida conforme previsão contratual disposta no art.29, alínea H: “29. Ao aderir a este contrato, o Titular estará se responsabilizando e se obrigando pelo pagamento dos seguintes encargos: h) Uma tarifa de processamento, que será cobrada em razão dos serviços de processamento de transações, portanto, somente será cobrada quando o titular ou o adicional tiverem realizado transações no período e limitada a uma cobrança mensal através da fatura.” Reiterou que foi firmado acordo com o consumidor junto ao PROCON e estorno do valor atinente a duas tarifas.

Posto os fatos, passo à fundamentação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obtemperar 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.*

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 especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

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

*III – a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, quantidade e preço, tributos incidentes, bem como sobre os riscos que apresente;*

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

*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.*

Neste diapasão, cabe esclarecer que um dos princípios cardeais do CDC é o da inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VIII acima relacionada, quando for verossímil a alegação, segundo as regras ordinárias de experiência. Destarte, milita a favor do consumidor esta presunção de veracidade, e incumbe ao fornecedor desfazê-la, produzindo inequívoca prova liberatória. Igualmente, quanto ao dano e o quantum devido cumpre ao fornecedor demonstrar a sua inexistência ou inconsistência pois se procura com esta previsão restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, em razão deste, geralmente, dispor de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial.

Em que pese a requerida aduzir a litude da cobrança da tarifa de processamento em face de contrato celebrado entre as partes, não juntou aos autos o documento que tenha aposta a assinatura do requerente, tampouco a gravação de contratualidade mantida por atendimento

telefônico, caso tenha sido esta a modalidade utilizada. Na Defesa Administrativa acostada aos autos, apenas foi citado a alínea em que se prevê a cobrança da famigerada cobrança em discussão, sequer foi apresentado o contrato em sua integralidade. Ressalte-se que este documento, mesmo sendo contrato padrão/adesão, deveria está acompanhado de visto do autor. Pois tal documento não importa a aceitação do consumidor às cláusulas contidas no contrato – notadamente a autorização de desconto de valores sob a rubrica tarifa de processamento.

Neste sentido, é o entendimento dos Tribunais Pátrios:

*CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS. TARIFA DE PROCESSAMENTO DE FATURA. COBRANÇA INDEVIDA. AUSENTE INFORMAÇÃO ACERCA DO ENCARGO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. SENTENÇA MANTIDA. 1. Inicialmente, entendo que a alegação de ilegitimidade passiva não merece ser acolhida, considerando que a parte ré é responsável pela cobrança vertida nas faturas em que foram debitados os valores supostamente em favor de terceiro, a quem atribui legitimidade. 2. No mérito, em que pese a requerida aduza a licitude da cobrança da tarifa de processamento de fatura em face de contrato celebrado entre as partes, não vem aos autos o documento que tenha aposta a assinatura do requerente, tampouco a degravação de contratualidade mantida por atendimento telefônico. 3 Refira-se que o contrato juntado às folhas 72/86 trata-se de instrumento padrão que não conta com o visto do autor. Por isso, tal documento não importa a aceitação do consumidor às cláusulas contidas no contrato – notadamente a autorização de desconto de valores sob a rubrica de processamento de fatura. (TJ-RS - Recurso Cível: 71003406196 RS, Rel.: Leandro Raul Klippel, DJ: 24/11/2011, Primeira Turma Recursal Cível, DP: DJ 29/11/2011)*

*CONSUMIDOR. TAXA DE EMISSÃO DE FATURAS INDEVIDA. COBRANÇA INDEVIDA. CONSUMIDOR NÃO CIENTIFICADO ACERCA DA TARIFA ACRESCIDA ÀS PRESTAÇÕES DA COMPRA. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATO PREVENDO TAIS ENCARGOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR PAGO EM EXCESSO. PREFACIAIS AFASTADAS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (Recurso Cível Nº 71003216413, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Heleno Tregnago Saraiva, Julgado em 27/10/2011)*

Ademais, saliente-se que ao procura equilibrar a relação de consumo, o Código adota como uma de suas prioridades a proteção do consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação, condições que ferem a ordem jurídica, dessa forma, proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores, independentemente da produção de um dano efetivo para o consumidor. Estas práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico de boa conduta imposta pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente da boa-fé e harmonia.

O renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes, lecionando sobre a prática abusiva na

fase pré-contratual, preleciona na obra “Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”, editora Síntese, 199, p.283, *in verbis*:

*“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”.*

Ao tratar do tema em análise, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva:

*Art.39, V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

No caso em comento, resta claro a incidência desta prática tida como abusiva tendo em vista que a emissão de qualquer carnê ou boleto para pagamento é obrigação do credor, não devendo ensejar ônus algum ao devedor ainda que contratualmente previsto. Diferente, frise-se, é o que se entende por cobranças de anuidades que encontra sua devida previsão em Resoluções do Conselho Monetário Nacional (Resolução nº3919/2010).

Em consequência de se considerar a cobrança de Tarifa de Processamento indevida, fazia jus o consumidor não apenas ao estorno do valor exato que foi dispensado de forma indevida, senão a este de forma dobrada 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”.

Ademais, 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 pois nem mesmo os contratos de adesão que deveriam está assinados foram apresentados como prova da legitimidade das cobranças.

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)”.

### **III – CONCLUSÃO:**

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, em decorrência da infração perpetrada ao art.6, III, VI, VIII, 39, V e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 16 de Setembro de 2013.

Livia Janaína Monção Leódido  
Técnico Ministerial



**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 Nº191/2011**

**REFERENTE À F.A.: 0110-029.081-0**

**RECLAMANTE – REGINALDO MANOEL RODRIGUES**

**RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**

**DECISÃO**

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, VI, VIII, 39, V e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA** 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)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25, incisos II do Decreto 2181/97, tendo em vista o fornecedor LOSANGO ser considerado primário, assim, diminuo o quantum em ½ em relação a esta atenuante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de **R\$2.000,00 (dois mil reais)**.

Considerando a inexistência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26 do Decreto 2181/97, mantenho, pois, o *quantum anteriormente fixado*, permanecendo a penalidade para no montante de **R\$2.000,00 (dois 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 de R\$2.000,00 (dois mil reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, 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\$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, 16 de Setembro de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**