



0

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 292/2012

REFERENTE À F.A.: 0111-008.738-1

RECLAMANTE – ELINETE MARQUES DE MENESES

RECLAMADO: BANCO BONSUCESO 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 BONSUCESO** em desfavor de **ELINETE MARQUES DE MENESES**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 11/11/2011, a consumidora que é titular do cartão de crédito de nº 4027 0200 0372 6360 e que o pagamento mínimo do cartão supracitado é descontado automaticamente do seu contracheque. Esclareceu que possui uma outra operação financeira junto ao Banco, qual seja, um empréstimo consignado que possui parcela no importe de R\$450,00 (quatrocentos e cinquenta reais). Ocorre que, no mês de abril/2011, o empréstimo foi pago em duplicidade, logo, no total de R\$900,00

(novecentos reais). Nessa feita, a reclamante ficou sem qualquer renda no mês, haja vista que, conforme contracheque em anexo, possui uma renda líquida de aproximadamente R\$1.000,00 (um mil reais). Tal equívoco, ocasionado pelo Banco Bonsucesso, causou grande prejuízo no orçamento da Demandante, visto isso a mesma fez uso do cartão consignável, objeto desta Reclamação, para tentar remediar a situação e regularizar suas finanças. Ocorre que é debitado da sua corrente o importe de R\$129,96 (cento e vinte e nove reais e noventa e seis centavos) todos os meses, referente ao pagamento mínimo do cartão. Contudo, o débito não diminui, assim, a consumidora requer pela negociação da dívida em parcelas fixas a fim de encerrar a situação de pagamento mínimo e a restituição do valor pago indevidamente através do desconto em duplicidade.

Realizada audiência de conciliação em 30/11/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 32, compareceram o consumidor e a preposta do Fornecedor. Na ocasião, foi ratificado por aquele os termos da Reclamação inicial apresentados acima e constante na fls.03. O Demandado, por sua vez juntou à reclamação atos constitutivos, substabelecimento, carta de preposição, defesa escrita e contrato de adesão de cartão de crédito Bonsucesso. Alegou em síntese que não há possibilidade de renegociação da dívida visto que a modalidade de contrato de cartão de crédito consignada não permitir.

Diante da situação descortinada e após análise do contrato pelo PROCON/MP/PI, verificou-se que o mesmo não possui informações essenciais acerca do serviço que está sendo comercializado, bem como de suas características que o distinguem dos demais contratos de empréstimo consignado. Além disso, a Demandada realizou a cobrança indevida de valores da consumidora e não procedeu à devida restituição em dobro. Dessa forma, foi determinado a instauração de Processo Administrativo por manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6, III e IV, 39 V e 42, parágrafo único.

Às fls. 34, a reclamação atinente ao BANCO BONSUCCESSO 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.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Decisão anexa às fls. 34, devidamente notificado o reclamado BANCO BONSUCCESSO, consoante Aviso de Recebimento constante na fls. 36, não apresentou defesa administrativa.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, importa observar 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.

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 observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito à informação adequada e clara e a proteção contra práticas e cláusulas abusivas.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

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

No caso em comento, a consumidora foi vítima de prática abusiva praticada pelo fornecedor de serviços em epígrafe quando do desempenho de suas atividades, pois houve a celebração de um contrato de empréstimo por cartão consignado sem quaisquer esclarecimentos prévios acerca do funcionamento desta modalidade e dos termos que o distinguem dos demais empréstimos consignados sem utilização de cartão de crédito, fato este que levou a consumidora a grande erro que hora compromete significativamente seu orçamento familiar e responsável pelo endividamento da autora.

Insta frisar que a Requerida apenas juntou aos autos contrato de “cartão de crédito Bonsucesso” o qual nada menciona acerca do contrato firmado pela consumidora e “Planilha de proposta de nº805189514” que fora elaborada com letras miúdas e apenas traz informações gerais sobre a contratação, todavia não esclarece como os pagamentos deveriam ser efetuados, qual a taxa de juros aplicada e o valor a pagar com o financiamento.

Vislumbra-se de acordo com o cenário apresentado que o contrato alegado pela Fornecedora como celebrado refere-se a um contrato de adesão, o qual o consumidor adere pela aceitação de uma séria de cláusulas previamente formuladas pelo fornecedor, parte econômica mais forte da relação contratual, sem que, para tanto, seja dada ao consumidor a oportunidade de questionar ou alterar qualquer cláusula.

Sobre o tema, dispõe o art. 54, caput, da Lei nº 8.078/90:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Neste viés, RIZZATO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009) aponta sobre os contratos de adesão:

*São contratos que acompanham a produção. Ambos – produção e contrato – são decididos unilateralmente e postos à disposição do consumidor, **que só tem como alternativa, caso queira ou precise adquirir o produto ou serviço oferecido, aderir às disposições preestabelecidas.** (grifos implantados)*

E assim prossegue:

Anote-se que o uso do termo “adesão” não significa “manifestação da vontade” ou “decisão que implique concordância com o conteúdo das cláusulas contratuais”. *No contrato de adesão não se discutem cláusulas e não há que falar em pacta sunt servanda*. É uma contradição falar em *pacta sunt servanda* de adesão. *Não há acerto prévio entre as partes, discussão de cláusulas e redação de comum acordo*. O que se dá é o fenômeno puro e simples da adesão ao contrato pensado e decidido unilateralmente pelo fornecedor, o que implica maneira própria de interpretar e que, como também vimos, foi totalmente encampado pela lei consumerista. (grifos inseridos)

Dentre as características desses contratos, a mais marcante é sua estipulação unilateral pelos fornecedores, que, adotando modelo prévio, estudado e decidido por conta própria, os **impõem a todos os consumidores que quiserem — ou precisarem — adquirir seus produtos e serviços**. O produto e/ou serviço são oferecidos acompanhados do contrato. Com isso, o consumidor, para estabelecer a relação jurídica com o fornecedor, tem que aceitá-los, aderindo a seu conteúdo. Daí se falar em “contrato de adesão”.

Formado o vínculo contratual de consumo, o novo direito dos contratos opta por proteger não só a vontade das partes, mas também os legítimos interesses e expectativas dos consumidores.

Sendo esta a lição de CLÁUDIA LIMA MARQUES (Contratos no Código de Defesa do Consumidor. RT, 2. ed., 1995, p. 203):

O princípio da equidade, do equilíbrio contratual, é cogente; a lei brasileira, como veremos, não exige que a cláusula abusiva tenha sido incluída no contrato por “abuso do poderio econômico do fornecedor, como exige a lei francesa, ao contrário, o CDC sanciona e afasta apenas o resultado, o desequilíbrio, não exige um ato reprovável do fornecedor; *a cláusula pode ter sido aceita conscientemente pelo consumidor, mas se traz vantagem excessiva para o fornecedor, se é abusiva, o resultado é contrário à ordem pública, contrária às novas normas de ordem pública de proteção do CDC e a autonomia de vontade não prevalecerá*. (grifo inserto)

Destaca-se, além, que num contrato de adesão a vontade das partes não é manifestada livremente. Cabendo ao consumidor apenas adquirir o produto ou o serviço e “aderir” ao contrato ou não firmar contrato algum, todavia na maioria das vezes é pessoa humilde e de poucos rendimentos e que necessita com urgência da realização de empréstimos e acaba por sujeitar-se a estes tipos de negócios.

No caso ora examinado, verifica-se que o documento assinado pela consumidora junto à Demandada trata-se de um contrato de adesão para contratação de cartão de crédito e autorização para desconto nos benefícios previdenciários elaborado com letras miúdas e que não esclarece a contento que tipo de contrato se está aderindo. Além disso, no mesmo não há quaisquer informações sobre o serviço de crédito aduzido pela Requerida como contratado pela autora, tais como valor emprestado, importância paga ao final, taxa de juros, contraprestações mensais, periodicidade e quantidade das mesmas.

Merece ser aqui citada a redação do art.46 do CDC que possui íntima relação com a disciplina dos contratos de adesão:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

A respeito do dever de observância ao art.46 do CDC, preleciona renomado jurista Leonardo Roscoe Bessa que:

“A ausência de oportunidade ao consumidor de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo ou a redação de suas cláusulas de modo a dificultar seu sentido e alcance acarreta a invalidade do acordo de vontade. Na prática, devem as partes voltar ao estado anterior da 'contratação', sem prejuízo de eventual indenização em favor do consumidor”.

O que se depreende dos pronunciamentos da consumidora em audiência é que esta procurou este Órgão requerendo a negociação do débito em aberto referente a empréstimo consignado firmado com a Requerida mediante parcelamento em prestações mensais tendo em vista que mensalmente vinha realizando pagamentos por meio de descontos em seus proventos correspondentes ao valor mínimo do débito, mas sua dívida não vinha sofrendo qualquer abatimento, conforme pode-se depreender da leitura do termo de audiência acostado às fls.32.

Insta consignar que a Requerida, em sua defesa escrita juntada aos autos desta Reclamação, apenas fez referência quanto à impossibilidade de negociação do débito em aberto visto que a taxa de juros empregada está compatível com a jurisprudência e entendimento dos demais Órgãos oficiais responsáveis, além disso a consumidora

demonstrou vontade livre e consciente de realizar a contratação, estando o Banco Requerente agindo de acordo com o contrato estipulado.

Ora, conforme já afirmado em linhas acima, no caso em epígrafe a empresa violou frontalmente a legislação consumerista visto que não informou de forma clara e objetiva à consumidora como o contrato de cartão de crédito consignado funciona, seus riscos e demais circunstâncias que em muito o diferenciam das modalidades tradicionais de empréstimos.

No que concerne aos elementos formadores da informação e o que deve ser adotado pelos fornecedores na comercialização de seus produtos e serviços, transcreve-se abaixo o posicionamento cristalino do Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.

A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço)

A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

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 mecanismo desta modalidade de concessão de crédito (cartão consignado), em verdade, transmuda a usual metodologia do crédito consignado aos aposentados e pensionistas em geral, e sua roupagem é capaz de infligir a eles custos ou encargos financeiros superiores aos legalmente previstos àquela modalidade de mútuo, principalmente quando o usuário não é esclarecido de seu funcionamento e é levado a erro por acreditar que pagará valores fixos de parcelas mensais.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada a consumidora foi submetida às práticas abusivas vedadas pelo art.39, IV e V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista que se prevaleceu a fornecedora da fraqueza e ignorância da Recorrente tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento e condições social para impingir-lhe seus serviços, bem como em razão disso houve a exigência de vantagem manifestamente excessiva, pois não lhe foi esclarecido como deveria ser efetuado o pagamento das contraprestações mensais e que riscos o negócio poderia ensejar acaso estes não fossem criteriosamente respeitados.

Tal conduta, repise-se, foi crucial para desencadear a ocorrência de prática abusiva 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:
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

A respeito do tema, transcreve-se abaixo o entendimento dos Tribunais brasileiros atualmente:

RESPONSABILIDADE CIVIL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO. DESCONTO DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. CARTÃO NÃO UTILIZADO. CANCELAMENTO DO CARTÃO E DAS COBRANÇAS. SENTENÇA MANTIDA.

Contratação de empréstimo consignado com desconto em benefício previdenciário. Envio de cartão de crédito sem solicitação e que não restou utilizado. Indevida reserva de margem consignável aplicada no benefício de aposentadoria da parte autora. Conduta inadequada do réu que ofertou empréstimo à autora, mas acabou por fazê-lo através de cartão de crédito, gerando encargos mensais. Mantida a decisão que julgou procedente o pedido condenando o banco a cancelar o cartão de crédito e as cobranças. Recurso desprovido. Unânime. (TJ-RS - Recurso Cível: 71002725216 RS , Relator: João Pedro Cavalli Junior, Data de Julgamento: 17/10/2011, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 19/10/2011)

*ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CARTÃO DE CRÉDITO. CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS. JUROS. LIMITAÇÃO. POSSIBILIDADE. [CF](#). [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)*

III – CONCLUSÃO:

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **BANCO BONSUCESSO S.A.**, em decorrência da infração perpetrada ao art.6, III, IV, 39, IV e V e 46 do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 28 de abril de 2014.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial
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 292/2012

REFERENTE À F.A.: 0111-008.738-1

RECLAMANTE – ELINETE MARQUES DE MENESES

RECLAMADO: BANCO BONSUCESSO S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, IV, 39, IV e V e 46 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO BONSUCESSO 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)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista que o Fornecedor em epígrafe é

considerado infrator primário. Dessa forma, diminuo o quantum da pena em $\frac{1}{2}$ em relação a aludida atenuante, passando a sanção pecuniária ao importe de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravantes nos termos no art.26, II do Decreto 2181/97 visto ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas, aumento o quantum em $\frac{1}{2}$ em relação a esta agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de R\$4.000,00 (quatro 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\$4.000,00 (quatro mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BANCO BONSUCESSO 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\$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, 28 de Abril de 2014.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI