



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 319/2012
REFERENTE À F.A.: 0112-004.718-0
RECLAMANTE – ROGER KLAYTON BEZERRA DA SILVA
RECLAMADO - BANCO GMAC 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 GMAC S.A** em desfavor de **ROGER KLAYTON BEZERRA DA SILVA**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação registrada neste Órgão em 06/06/2012, o consumidor informou ter firmado contrato de arrendamento mercantil com a Demandada sob o nº5131545 e que lhe foi cobrado a quantia de R\$590,00 (quinhentos e noventa reais) referente a Tarifa de Cadastro. Diante deste fato, recorreu o consumidor a restituição em dobro dos valores pagos de forma indevida.

Designada audiência de conciliação para o dia 13/07/2012, apenas compareceu o consumidor, estando ausente representantes da empresa Fornecedora, que embora devidamente notificados com cerca de 30 dias de antecedência, conforme se afere de Aviso de Recebimento às fls. 11, sequer apresentou manifestação escrita sobre o caso deduzido.

Por tudo exposto e diante da manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o art.39, V, 42, parágrafo único e 55,§4 do CDC, no que diz respeito a cobrança

indevida de tarifas de cadastro e da recusa por parte da empresa Banco GMAC em comparecer à audiência de conciliação junto ao PROCON/MP/PI, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo.

Às fls. 13, a reclamação atinente a **BANCO GMAC 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 por meio de Decisão proferida em audiência, anexo às fls.13, devidamente notificado o reclamado **BANCO GMAC S.A** por meio da notificação nº189/012, o representante legal da fornecedora não apresentou defesa administrativa, seja de forma tempestiva ou intempestiva, consoante certidão às fls.16.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Antes de adentrarmos ao cerne deste Processo Administrativo, 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 a 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 ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Neste sentido, prescreve o 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)

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa Banco GMAC quanto à cobrança indevida de Tarifa de Cadastro haja vista que não houve a prestação diferenciada de nenhum serviço que justifique esta cobrança, bem como apurar a ausência de informações a respeito do pleito do consumidor tendo em conta que a empresa manteve-se silente a respeito, não se manifestando em nenhum dos momentos em que foi chamada a falar nos autos.

Dessa forma, ao não responder às notificações emitidas pelo PROCON/MP/PI no que diz respeito às providências a serem adotadas para a satisfação do pleito do consumidor, violou a Demandada sobremaneira o art.55,§4º do Diploma Consumerista c/c art.33 do Decreto 2181/2007, a saber:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Conforme entendimento do Ministro Antônio Herman V. Benjamin, em manifestação no Recurso Especial nº1.120.310 – RN (2009.0016426-0), o fornecedor que se recusa a prestar informações sobre questões de interesse do consumidor viola frontalmente o CDC e o princípio da informação, devendo tal atuação ser coibida pelos órgãos de defesa do consumidor¹. A fim de se possibilitar uma melhor visualização do entendimento do Excelso Superior Tribunal de Justiça, a seguir a jurisprudência relativa ao recurso outrora citado:

CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. EMPRESA PÚBLICA FEDERAL. POSSIBILIDADE. ATO ADMINISTRATIVO DEVIDAMENTE MOTIVADO. DECRETO FEDERAL 2.181/97. EXTROPOLAÇÃO DOS LIMITES DELINEADOS NA LEI 8.078/90. CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I – É pacífico o entendimento desta corte no sentido de que o PROCON é competente para fiscalização e aplicação de penalidades administrativas às instituições financeiras.

II – [...]

III - A motivação dos atos administrativos é caracterizada pela exposição dos fatos e fundamentos jurídicos que levaram a Administração a sua prática. Exposição objetiva do embasamento jurídico para a aplicação do auto de infração. Não se deve confundir fundamentação sucinta com ausência de fundamentação.

IV - No confronto entre o texto existente na Lei 8.078/90 e aquele constante no Decreto 2.181/97, evidencia-se que este diploma exorbitou os limites do poder de meramente regulamentar a lei consumerista, vez que inovou quando instituiu uma penalidade diversa daquela constante no §4, do art. 55 do CDC.

V - Improvimento do apelo. (fl. 176).

Necessário se faz mencionar que o respeito ao direito a informação, o qual é de fundamental importância para transparência nas relações de consumo e essencial para a promoção da defesa do consumidor, é corolário à noção trazida pelo art.55,§4º pois a recusa em prestar as informações requeridas pelos Órgão Públicos, além de ensejar crime de desobediências também sujeita o fornecedor às demais sanções administrativas previstas na Lei 8.078/1990.

No que concerne à análise da Tarifa de Cadastro cabe-nos aqui ressaltar que a cobrança de toda e qualquer tarifa pressupõe a contraprestação de um serviço, o que não ocorre na hipótese tratada, já que não existe um serviço prestado ao consumidor, e sim um serviço prestado à própria instituição financeira e em seu interesse único tendo em vista que a realização de pesquisa sobre dados cadastrais ou pesquisa para concessão de crédito faz parte do desenvolvimento da atividade

¹ <<http://www.stj.jus.br>> Acesso em 14 de agosto de 2012.

do fornecedor e não caracteriza qualquer serviço prestado ao consumidor ou solicitado por ele.

Nesse contexto, não se pode imaginar a concessão de crédito, sem uma pesquisa sobre o receptor do crédito, portanto, as tarifas de cadastro e abertura de crédito – TAC – são usadas com o objetivo de cobrir os custos administrativos da própria instituição, custo esse que deve ser suportado pelo fornecedor, pois é inerente ao desenvolvimento de suas atividades. Ora, toda financiadora ou instituição financeira ao realizar a concessão de crédito já se remunera através dos juros cobrados, não justificando assim o repasse desse custo ao consumidor.

Quanto à tarifa de cadastro, “não há como fundamentar que a confecção de ficha cadastral do cliente encerra alguma prestação de serviço autônoma de modo a poder imputar à mesma cobrança de tarifa”, visto que a elaboração do cadastro não constitui um serviço autônomo, mas intrínseco e prévio à prestação da atividade financeira, sobretudo, porque as instituições financeiras são obrigadas a manter seus cadastros de clientes atualizados junto ao Banco Central.

Observe-se, as instituições financeiras justificam a cobrança em razão da pesquisa/análise de dados (crédito) do cliente pelo banco e manutenção do cadastro.

No entanto, este fundamento é tábua rasa uma vez que tais obrigações do banco são benéficas para o próprio negócio das instituições financeiras, ou seja, **“é um serviço prestado ‘pelo e em favor do’ próprio banco, o qual serve para minimizar o risco do bancário ou evitar o risco sistêmico”**.

Inquestionável que a cobrança dessas tarifas onera significativamente os financiamentos e conseqüentemente os consumidores.

Vislumbra-se, portanto, que em referidas cláusulas/práticas que o fornecedor pretende cobrar por serviços que são inerentes à sua própria atividade econômica ou estão inseridos no âmbito do “risco de seu empreendimento”, qual seja, operação de crédito – empréstimo de dinheiro, de modo que repassar os custos de sua atividade ao consumidor é prática abusiva nos termos do artigo 39, inciso V do CDC, bem como reflete em exigência manifestamente excessiva ao consumidor e, se contida em contrato, traduz-se em ilegalidade consoante o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor. Ressalte-se que, sendo o contrato bancário / de financiamento um contrato de adesão, ao consumidor apenas cabe aceitar as cláusulas impostas ou não realizar o financiamento ou abertura da conta, não tendo o consumidor sequer a possibilidade de alteração parcial das cláusulas.

As práticas abusivas para Nelson Nery Júnior, ao discorrer sobre o elenco exemplificativo das cláusulas abusivas (CDC, art. 51): ***“são aquelas notoriamente desfavoráveis à parte mais fraca na relação contratual de consumo (...) Sempre que verificar a existência de desequilíbrio na posição contratual das partes no contrato de consumo, o Juiz poderá reconhecer e declarar abusiva determinada cláusula atendidos os princípios da boa fé e da compatibilidade***

com o sistema de proteção ao consumidor." (in CPC Comentado, p. 1687/1688, 1996).

Ressalte-se, as Resoluções n.ºs. 3.516, 3.517 e 3518, editadas pelo Banco Central, disciplinam a cobrança das tarifas bancárias, incidentes sobre contas, aplicações e contratos. Segundo essas resoluções, acompanhando o entendimento jurisprudencial que se fortalece, a cobrança de todas as tarifas deve ser suprimida, dando lugar ao CET (Custo Efetivo Total), ou seja, os Bancos não podem repassar aos seus clientes o custo de sua própria atividade, devendo informar ao consumidor todos os elementos que incluem valores e que pertencem ao crédito concedido.

Vale lembrar, o ministro Barros Monteiro, no Recurso Especial nº. 213.825, afirmou que, apesar de os juros serem regulamentados por lei complementar, se o empréstimo é tomado por consumidor final, a operação creditícia realizada pelo banco submete-se às disposições do CDC.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **BANCO GMAC S.A** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas quando solicitadas pelos Órgãos Oficiais, bem como por ter adotado prática abusiva na relação de consumo estabelecida por conta da exigência de vantagem manifestamente excessiva ao autor – cobrança indevida de tarifa de cadastro. Dessa forma, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 05 de agosto de 2013.

Lívia 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 Nº 319/2012
REFERENTE À F.A.: 0112-004.718-0
RECLAMANTE – ROGER KLAYTON BEZERRA DA SILVA
RECLAMADO - BANCO GMAC S.A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III c/c art.55,§4º e 39, V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO GMAC 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\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Não se verificou-se no caso em comento a presença de duas circunstância atenuantes elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97, assim, a pena anteriormente alcançada permanecerá no patamar de R\$3.000,00 (três mil reais).

Em razão da presença de circunstância agravante prevista no art.26 I do Decreto nº2181/1997 haja vista ser o infrator reincidente, aumento o quantum da penalidade cominada em ½ em relação a esta circunstância, passando o valor para R\$4.500,00 (quatro mil e quinhentos 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\$4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BANCO GMAC 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\$4.500,00 (quatro mil e quinhentos 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, 05 de agosto de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI