



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 Nº343/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-004.773-0

RECLAMANTE – LUCIA MARIA MORAES DA SILVA

RECLAMADO – BANCO BONSUCESSO 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 BONSUCESSO S/A** em desfavor de **LUCIA MARIA MORAES DA SILVA**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 11/06/2012, a Reclamante aduziu que possui débito com a instituição financeira em epígrafe e que desde 2011 estão sendo realizados descontos em seu contracheque e que embora tenha contatado a fornecedora para negociar a dívida, as condições apresentadas fogem ao seu orçamento tendo em conta que os juros cobrados são muito elevados. Assim, requereu a negociação da dívida de acordo com as suas possibilidades de pagamento, bem como a entrega do contrato e histórico dos pagamentos realizados.

Em audiência de cunho conciliatório realizada neste órgão em 20/07/2012, Termo às fls. 39, foi reiterado pela consumidora os termos da Notificação de Audiência

anexa às fls.03, encontra partida, pelo preposto da empresa Banco Bonsucesso foi juntado aos autos defesa escrita, carta de preposição, substabelecimento, atos constitutivos. Ressaltou não possuir proposta de negociação de débito a apresentar, assim os pagamentos deverão ser realizados diretamente nas faturas mensais.

Ato contínuo, acrescentou a consumidora que em março de 2011 foi assinado contrato de cartão de crédito junto à instituição ora citada, sendo que meses após recebeu ligações do reclamado oferecendo-lhe um crédito no valor de aproximadamente R\$2500,00 (dois mil e quinhentos reais) mediante contraprestação mensal de R\$224,56 (duzentos e vinte e quatro reais e cinquenta e seis centavos). Asseverou que não foi informada de que a parcela que seria descontada de seu contracheque referia-se a uma espécie de pagamento mínimo do cartão de crédito, do contrário, inferiu que se cuidava de uma prestação fixa.

A audiência foi reagendada e requerido pelo Conciliador presidente da sessão conciliatória que a instituição financeira reanalisasse a proposta para liquidação do débito e juntasse aos autos cópia do contrato de adesão assinado pela consumidora e cópia da gravação telefônica na qual houve a oferta de concessão de crédito.

Segunda audiência de conciliação ocorreu em 07/08/2012, conforme Termo anexo às 41, na oportunidade foi apresentado pelo representante do Banco carta de preposição, defesa escrita, contrato nº 5485092-6 e aduzido que a reclamante solicitou um saque, no valor de R\$ 2.426,57 (dois mil, quatrocentos e vinte e seis reais, e cinquenta e sete centavos), disponibilizado através de TED para o Banco do Brasil - agência nº 0044, conta nº 9144765. Esclareceu que, na proposta assinada, não consta a quantidade de parcelas para pagamento da dívida, pois no cartão não há definição de parcelas, uma vez que os juros são pós-fixados e não pré-fixados como no empréstimo consignado tradicional. Ressaltou que o valor dos descontos depende do valor disponibilizado para a reclamante no saque e da margem averbada para descontos, ou seja, varia de acordo com o valor disponibilizado e da margem consignável do cliente. Citou não possuir proposta de acordo. Por final, realizou alegações remissivas à defesa apresentada.

A Consumidora, em audiência, asseverou serem improcedentes as alegações da empresa, posto que não lhe foi informado que os juros da operação ora reclamada seriam pós-fixados, e não pré-fixado, como ocorre nos descontos de empréstimos.

Às fls. 42, a Reclamação atinente ao Banco Bonsucesso 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.

Determinou-se em audiência a instauração do presente Processo Administrativo, pois não foi atendida a determinação proferida por este Órgão para que se anexasse cópia da gravação na qual houve a oferta de concessão da quantia tomada de empréstimo.

Notificado o fornecedor em 07/08/2012, este não apresentou Defesa Administrativa.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

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.

Em razão da vulnerabilidade técnica e informacional que cerca os consumidores, que faz com que estes, muitas vezes, ao adquirirem produtos/serviços não possuam conhecimentos técnicos acerca do que está sendo adquirido, impõem-se aos fornecedores, como corolário ao princípio da boa-fé e da transparência, que no desenvolvimento das relações de consumo o consumidor seja previamente informado de

todas as características que reveste o negócio, com discriminação correta acerca do modo de seu funcionamento/desenrolar, ônus, responsabilidades das partes, eventuais limitações e outros.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são os 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 *sub examine*, depreende-se que o cerne da questão reside em se apurar infração ao Código de Defesa do Consumidor, em especial ao art.55,§4 c/c art.6, III, tendo em vista que objetivando-se atender ao pleito da reclamante e por fim à sua demanda foi requerido à instituição financeira que juntasse aos autos da reclamação o contrato de adesão celebrado entre as partes e cópia da gravação telefônica realizada à época à autora oferecendo-lhe a contratação de cartão de crédito consignado, os valores disponíveis para empréstimo e demais condições.

Conforme se afere do Termo de Audiência acostado às fls.41, a Demandada apenas juntou aos autos esclarecimentos acerca do pedido da autora e cópia do contrato de adesão referente do contrato de cartão de crédito consignado, não tendo apresentado cópia das gravações telefônicas.

Antes de analisarmos o mérito propriamente dito e a ocorrência de transgressão às normas de ordem pública estatuídas pelo CDC necessário se faz traçar uma linha cronológica desde a possível data do contato telefônico que objetiva-se sua gravação até a solicitação realizada por este Órgão.

Pois bem, o contrato entre as partes, conforme instrumento anexo às fls.33 e 35, foi celebrado em 15/03/2011 e apenas em 20/07/2012 é que após as alegações feitas pela autora o conciliador presidente da sessão conciliatória requereu a juntada da referida gravação telefônica.

A respeito do tema, somente a partir de 1º de dezembro de 2008, entrou em vigor em todo o território nacional o Decreto nº6.523/2008 que regulamenta de forma geral o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e é aplicada às fornecedoras que operam serviços regulados pelo poder público federal tais como de energia elétrica, telefonia, serviços de TV a cabo, bancos, cartões de crédito, aviação civil, ônibus interestaduais e planos de saúde.

Este Diploma Legal objetivando garantir transparência às relações de

consumo e assegurar aos consumidores o acompanhamento de suas demandas, bem como assegurar a possibilidade destes de arquivarem/documentarem as promessas realizadas através de telefone previu em seu art.15 que:

Art.15 - Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

(...)

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. (grifos inclusos)

Diante do acima apresentado, percebe-se que da data do oferecimento do serviço de crédito por meio de contato telefônico até a data da solicitação da gravação telefônica transcorreu aproximadamente 16 meses, ou seja, mais de 480 dias.

Pelo exposto, entende-se que não houve descumprimento às normas de Defesa do Consumidor concernente à não apresentação da gravação telefônica requerida em audiência visto que os fornecedores que possuem sua atividade regulamentada pelo Decreto do SAC não são obrigados a manterem registros de gravações por período superior a 90 dias tendo em conta que este é o mínimo exigido, sendo assim, não se poderia ter exigido a apresentação de documento pela Requerida que não mais existia em razão do decurso do tempo.

III – CONCLUSÃO

Portanto, não se verifica infração à legislação consumerista cometida pela empresa **BANCO BONSUCESSO**. Diante disso, manifesto-me pelo arquivamento do processo administrativo em epígrafe.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 23 de outubro de 2013.

Lívia 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 Nº343/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-004.773-0

RECLAMANTE – LUCIA MARIA MORAES DA SILVA

RECLAMADO – BANCO BONSUCESO S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, concluo pela insubsistência de lesão a qualquer direito do consumidor, por parte **BANCO BONSUCESO S/A**, tendo em vista não ter sido verificado infração ao art55,§4 do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial.

Posto isso, determino:

- O arquivamento do processo administrativo em epígrafe em face do fornecedor **BANCO BONSUCESO S/A**, sem aplicação das sanções administrativas consignadas no art.56 da Lei nº8078/90;
- A remessa dos autos à Junta Recursal do PROCON, em razão da verificação de insubsistência de infração, nos termos do art.52 do Decreto nº2181/1997, para reexame.

Teresina, 23 de outubro de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI