



**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 361/2011**

**REFERENTE À F.A.: 0111-000.190-1**

**RECLAMANTE – RUBENITA REIS MENDES BANDEIRA**

**RECLAMADO – BANCO CITICARD S/A/ CREDICARD CITI**

**PARECER**

Cuida-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 CITICARD S/A/ CREDICARD CITI** em desfavor de **RUBENITA REIS MENDES BANDEIRA**.

**I – RELATÓRIO**

Em resumo, a consumidora em epígrafe principiou reclamação neste PROCON em 19/01/2011 na qual solicitava a negociação de débito com um cartão de crédito administrado pela reclamada de nº5418 8600 0010 1370.

Realizada audiência de conciliação em 11/02/2011, pactuaram as partes a quitação total do débito questionado pelo importe de R\$845,04 (oitocentos e quarenta e cinco reais e quatro centavos) a ser pago no dia 11/03/2011 através de boleto avulso em qualquer agência do Banco Itaú, conforme se afere do Termo de Compromisso e Responsabilidade anexo às fls.16.

Acontece que em 19/04/2011 a consumidora requereu a reabertura da F.A pois alegava que tinha realizado o pagamento da quantia acordada em 10/03/2011 e que posteriormente a esta data havia recebido cobrança no importe de R\$596,62 com vencimento para 15/04/2011.

Asseverou que quando do pagamento do acordo celebrado perante este Órgão, dirigiu-se ao Banco Itaú e por informação equivocada de funcionária desta instituição, o pagamento não foi realizado mediante boleto avulso, mas como forma de quitação da fatura vencida em 15/02/2011.

Assim, requereu que o Banco considerasse o pagamento realizado como forma de adimplemento do acordo firmado e cancelasse as cobranças ainda pendentes em seu nome concernentes ao cartão de crédito objeto da Reclamação.

Designadas quatro audiências de conciliação entre a consumidora e empresa Fornecedora em epígrafe a fim de possibilitar composição amigável entre as partes e o atendimento do pleito em questão, não se logrou êxito e a Reclamante foi encaminhada ao Juizado Especial Cível.

Às fls. 18, a reclamação atinente a empresa **BANCO CITICARD S.A/ CREDICARD CITI** 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 em razão do pleito da consumidora não ter sido atendido pela empresa.

Instaurado o presente Processo Administrativo através de Decisão proferida em 31/05/2011, devidamente notificado o demandado **BANCO CITICARD S.A/ CREDICARD CITI**, a Fornecedora em questão apresentou defesa administrativa tempestivamente.

Em sede de Defesa Administrativa, asseverou a empresa Fornecedora que em 11/02/2011 foi firmado com a consumidora acordo para quitação total do débito em aberto pelo valor à vista de R\$845,04 e que ficou estabelecido que a consumidora deveria efetuar o pagamento em qualquer agência do Banco Itaú na modalidade avulso até 11/03/2011. Entretanto, afirma que assim não procedeu a autora uma vez que realizou o pagamento através de uma fatura e que dessa forma, este foi encarado como pagamento parcial da fatura com vencimento em 15/01/2011 que possui o valor de R\$1.003,43.

Aduziu que não pode ser responsabilizada pelo equívoco perpetrado exclusivamente pela pleiteante, para o qual não concorreu com nenhum comportamento e assim, requereu que a reclamação seja julgada como improcedente.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

O cerne da presente questão consiste, precipuamente, em se analisar a ocorrência de defeito na prestação do serviço quando da realização do pagamento do acordo e baixa do débito negociado.

Inicialmente cumpre registrar que o Código de Defesa do Consumidor ao tratar da Responsabilidade pelo Fato do Produto ou Serviço - defeito - preleciona no art.14 que:

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.

Em seguida, no parágrafo terceiro do art.14 do Diploma Consumerista, dispõe o Legislador Ordinário acerca da exclusão da responsabilidade do fornecedor de serviços quando este provar que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso tela, verifica-se que o Termo de Compromisso e Responsabilidade firmado entre a Consumidora e o Fornecedor, em sua cláusula segunda, é claro ao preceituar a forma de pagamento do acordo, qual seja, mediante boleto avulso em qualquer agência do Banco Itaú.

Ora, nos autos, verifica-se que a própria consumidora reconhece que não realizou o pagamento de forma avulsa e sim por meio de fatura pois foi assim informada por uma funcionária do Banco Itaú. Ocorre que este Banco era apenas o recebedor do pagamento e não possuía qualquer gerência sob a forma como o débito deveria ser adimplindo pois o credor da dívida fez consignar em Termo que o pagamento seria avulso.

Diante deste fato, verifica-se que não foi o comportamento do Demandado que causou prejuízos à consumidora, mas a sua própria conduta deste que não observou aos Termos do Acordo pactuado, enquadrando-se, portanto, em uma das hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor.

### III – CONCLUSÃO

Portanto, não se verifica infração à legislação consumerista cometida pela empresa **BANCO CITICARD S/A/ CREDICARD CITI**. Diante disso, manifesto-me pelo arquivamento do processo administrativo em epígrafe.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 12 de Abril de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido

Técnico Ministerial – Mat. 146



**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 361/2011**  
**REFERENTE À F.A.: 0111-000.190-1**  
**RECLAMANTE – RUBENITA REIS MENDES BANDEIRA**  
**RECLAMADO – BANCO CITICARD S/A/ CREDICARD CITI**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, concluo pela insubsistência de lesão a qualquer direito do consumidor, por parte da BANCO CITICARD S/A/ CREDICARD CITI, tendo em vista a exclusão da responsabilidade deste pelo defeito ocorrido na prestação do serviço, 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 CITICARS S.A / CREDICARD CITI, sem aplicação das sanções administrativas consignadas no art.56 da Lei nº8078/90;

– a remessa de ofício do presente feito à Junta Recursal do PROCON, em razão da verificação de insubsistência de infração, nos termos do art.26 da Lei Complementar nº36/2004, a qual criou o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

Teresina, 12 de Abril de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**