



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 Nº377/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-000.985-2

RECLAMANTE – MARIA DO Ó PEREIRA BANDEIRA

RECLAMADO – BANCO CRUZEIRO DO SUL

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 CRUZEIRO DO SUL** em desfavor de **MARIA DO Ó PEREIRA BANDEIRA**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 16/02/2011, foi dito pela Consumidora que fez um empréstimo em consignação junto ao Banco BMG, contrato de nº 179922163 e pagou religiosamente até a data dezembro de 2008, ocasião na qual a dívida foi comprada pelo Banco Cruzeiro do Sul. Informou que em tal operação lhe foi disponibilizado o valor de R\$864,96 (oitocentos e sessenta e quatro reais e noventa centavos) e que todos os meses era descontados do seu contracheque o valor do contrato firmado com a instituição ora citada.

Aduziu que ao tentar realizar um empréstimo junto a Caixa Econômica Federal, teve ciência de que o seu CPF estava incluso nos cadastros de restrição ao crédito, devido a uma dívida com o Banco BMG e que em razão disso entrou em contato com este banco, ocasião na qual foi

informada que o débito referia-se ao contrato de nº 179922163.

A Demandante sustentou que não poderia concordar com tal informação, haja vista que o Banco Cruzeiro do Sul havia comprado a dívida e todos os meses estava recebendo o valor da parcela fixada. Informou que a fornecedora ora requerida lhe apresentou um TED comprobatório da transferência do valor de R\$335,84 (trezentos e trinta e cinco reais e oitenta e quatro centavos) para o Banco Cacique.

Destacou que seu nome estava negativado a muito tempo, de forma indevida, e que o débito com o Banco BMG já estava altíssimo visto que por conta da inadimplência injustamente provocada estava incidindo juros e encargos sobre o saldo devedor.

Assim, solicitou esclarecimentos sobre o fato, a cópia do contrato firmado com o Reclamado, o TED que comprova que o valor contratado foi revertido ao Banco BMG, bem como que o Demandado arque com a dívida que lhe está sendo imposta, uma vez que não deu causa a mora.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 31/03/2011, conforme Termo acostado às fls.28, a instituição financeira demandada juntou atos constitutivos, procuração, substabelecimento, carta de preposição e defesa escrita, a qual alegou que foi localizado no sistema do Banco o contrato de nº 0103139157383870451250958, celebrado em 11 de dezembro de 2008, no valor de R\$2.756,04, parcelado em 60 (sessenta) meses de R\$84,00. Informou que o referido contrato trata-se de compra de dívida, no valor de R\$1.277,42, disponibilizado para quitação da dívida com o Banco BMG; que o recurso no valor de R\$335,84 foi disponibilizado ao Banco Cacique e que o valor de R\$864,96, foi disponibilizado através de TED para a conta corrente da Reclamante. Informou, ainda, que a TED referente à quitação do contrato de empréstimo junto ao Banco BMG retornou ao Reclamado. Propôs, assim, o cancelamento do contrato supra e a restituição à Cliente no valor de R\$1.319,04 (um mil, trezentos e dezenove reais e quatro centavos).

A consumidora não aceitou a proposta do Banco ora Requerido visto a dívida com o Banco BMG ser superior à quantia proposta a título de restituição.

Segunda audiência de conciliação ocorreu em 19/04/2013 e foi firmado pela consumidora Termo de Compromissos e Responsabilidade com o Banco Cruzeiro do Sul e Banco BMG. Com o primeiro, acordaram as partes em cancelar o contrato de nº 0103139157383870451250958 firmado em 11 de dezembro/2008, o que implicaria no cancelamento da consignação, ou seja, do desconto das parcelas do contracheque da Reclamante, bem como na restituição das parcelas já descontadas até aquela data, com o devido abatimento do valor disponibilizado em conta para a Consumidora, que perfazia o importe de R\$1.319,04. Este montante seria disponibilizado em conta corrente informada pela autora no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis. Já com o Banco BMG foi celebrado acordo de quitação do empréstimo consignado

de nº 179922163, firmado em 18/06/2007, mediante o pagamento em uma única parcela no importe de R\$1.776,00 (um mil setecentos e setenta e seis reais), com vencimento para o dia 10/05/2011.

Mesmo sentindo-se extremamente prejudicada, uma vez que o erro grosseiro do Banco Cruzeiro do Sul causou-lhe diversos constrangimentos, sendo seu nome incluso indevidamente nos cadastros de restrição ao crédito, a Demandante firmou acordo com ambos os Bancos, conforme proposto por estes, razão pela qual a Reclamação fora classificada como Fundamentada e Atendida para o Banco Cruzeiro do Sul.

Após o encerramento da audiência o Banco Cruzeiro do Sul juntou ao Processo o comprovante de restituição do valor à Cliente.

Ocorre que, no dia 31/05/2011, a Demandante dirigiu-se ao PROCON/MP/PI, a fim de comunicar que o acordo realizado com o Banco Cruzeiro do Sul não havia sido cumprido integralmente, tendo em vista que o desconto das parcelas ainda estava sendo realizados em seu contracheque, conforme documento em anexo, mesmo a referida instituição ter-se comprometido em cancelar o desconto no mês de abril/2011.

Nesta feita, a Classificação e Decisão da Reclamação foram retificadas para FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, fls. 88, e determinado a instauração do presente Processo Administrativo a fim de apurar a infração por parte da empresa aos arts. 14; 30 e 39, II e V do CDC.

Notificado o fornecedor Banco Cruzeiro do Sul em 14/06/2011, segundo se afere de AR acostado aos autos, não foi apresentado defesa administrativa a este processo.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Urge inicialmente salientar que no trato das relações de consumo 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.

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129):

O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável. Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. Ed, p. 148/149), por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.

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, a proteção contra práticas e cláusulas abusivas, 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, 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.

A Lei Consumerista Pátria possui uma seção específica que cuida dos chamados defeitos de serviços tendo em conta a preocupação do legislador com a segurança dos usuários tanto do ponto de vista material como emocional. Desta feita, o caput do artigo 14 do CDC, que trata sobre o tema disciplina 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.

Preleciona o Professor Leonardo de Medeiros Garcia (Direito do Consumidor - Código Comentado e Jurisprudência. Niterói: Impetus, 2011, pag.125) ao tratar dos danos advindos de defeitos na relação de consumo que:

Nesta hipótese, o prejuízo é extrínseco ao bem, ou seja, não há uma limitação da inadequação do produto em si, mas uma inadequação que gera danos além do produto. Assim, a responsabilidade pelo fato centraliza suas atenções na garantia de incolumidade físico-psíquica do consumidor, protegendo sua saúde e segurança.

A responsabilidade civil nas relações de consumo, como a que ora se examina, em que há falha na prestação do serviço, é objetiva, nos termos do apresentado art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, que somente cede mediante as hipóteses do seu § 3º, *ex vi*:

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Assim, verificado o dano e não tendo o banco réu provado a inexistência do defeito no serviço ou a culpa exclusiva da parte autora, estão presentes os requisitos caracterizadores da existência de defeito na prestação do serviço e o consequente dever de indenizar da instituição financeira: o ato ilícito, o dano e o nexo causal, consoante o disposto no art. 186 do Código Civil.

Frise-se que na prestação do serviço, principalmente naqueles contratos de empréstimos consignados que envolvam “compra de dívida”, a instituição financeira com a qual está sendo celebrada a nova negociação deve adotar a máxima segurança e cuidado com as transações realizadas para que o negócio seja exitoso e não traga prejuízos ao consumidor tais como os ora suportados pela parte autora – estorno de crédito disponibilizado para a quitação de débito com um terceiro banco, cobrança indevida, negativação junto aos órgãos de restrição ao crédito.

Neste mesmo sentido é o entendimento dos Tribunais brasileiros a respeito do tema:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CIVIL. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. QUITAÇÃO ANTECIPADA DE EMPRÉSTIMO. DESCONTO INDEVIDO POR DOIS MESES EM FOLHA DE PAGAMENTO. FALHA DO SISTEMA QUE NÃO EXIME O BANCO DA DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL NESSE CASO RESULTARIA EM BIS IN IDEM, POR ISSO AFASTADO.

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. Empréstimo consignado em folha de pagamento. Quitação antecipada de empréstimo por parte do recorrido, mesmo assim ocorreu desconto por dois meses em folha de pagamento do recorrido. Ausência de engano justificável, o que resulta na devolução dobrada. 2. Dano moral inexistente, considerando que sua manutenção acarretaria bis in idem. 3. Em sede de contrarrazões, não se acata pedido de reforma da sentença. 4. A multa aplicada refere-se a cada débito indevido que vier a ser feito, por isso não é exacerbada nem carece de limitação. 5. os juros incidem a partir da citação, porquanto, a condenação restringe-se a devolução de valor indevidamente cobrado, já que a indenização por dano moral foi excluída da condenação. 6-recurso conhecido e provido parcialmente. Sentença parcialmente reformada. Dano moral improcedente. (TJ-DF - ACJ: 996246720118070001 DF 0099624-67.2011.807.0001, Rel: WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO, DJ: 10/04/2012, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal).

Ademais, embora a Demandada na data de 19/04/2011 tenha se comprometido a realizar o cancelamento do contrato de nº 0103139157383870451250958 referente à compra de dívida no valor de R\$1.277,42 e como consequência o cancelamento da consignação, ou seja, do desconto das parcelas do contracheque da Reclamante, bem como na restituição das parcelas já descontadas, com o devido abatimento do valor disponibilizado em conta para a Consumidora, a Fornecedora apenas promoveu o cumprimento parcial do que fora pactuado visto que apenas ressarcir os valores pagos, mas não cancelou os descontos em contracheque da reclamante conforme comunicação feita por esta a este Órgão de Defesa do Consumidor em 31/05/2011 e da apresentação do contracheque de maio/2011.

Em continuação, insta salientar 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.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada a consumidora foi submetida às práticas abusivas vedadas pelo art.39 V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista que houve a exigência de vantagem manifestamente excessiva visto que estava recebendo cobranças por algo que havia negociado outrora e que segundo o contrato entabulado havia sido dado pleno cumprimento.

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:
V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.*

III – CONCLUSÃO

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **BANCO CRUZEIRO DO SUL**, em decorrência da infração perpetrada ao art.6, VI, 14, 39, V, do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 17 de março de 2014.

Livia 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 Nº377/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-000.985-2

RECLAMANTE – MARIA DO Ó PEREIRA BANDEIRA

RECLAMADO – BANCO CRUZEIRO DO SUL

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração aos 6º, VI, 14º, 39º, V, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo **BANCO CRUZEIRO DO SUL** razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, à 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)** ao fornecedor **BANCO CRUZEIRO DO SUL**.

Considerando a existência de circunstância atenuante contida no art. 25, III do Decreto 2.181/97 haja vista ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo e Considerando a inexistência de circunstâncias agravantes elencadas no art. 26 do Decreto 2.181/97, diminuo a penalidade outrora fixada, passado para o patamar de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Pelo exposto, em face do fornecedor BANCO CRUZEIRO DO SUL torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BANCO CRUZEIRO DO SUL**, 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 **R\$ 3.000,00 (três 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, 17 de março de 2014.

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