



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 Nº402/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.803-3

RECLAMANTE – MARIA DO SOCORRO DE SOUSA NUNES

RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS E LOJAS

INSINUANTE LTDA

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 **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS E LOJAS INSINUANTE LTDA** em desfavor de **MARIA DO SOCORRO DE SOUSA NUNES**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 12/07/2012 constatou-se que a consumidora em epígrafe estava sendo vítima de cobrança indevida visto que na fatura de seu cartão de crédito MV Shop Visa, cartão de nº43** **** * 9118, estava incluso o valor de R\$4,95 (quatro reais e noventa e cinco centavos) refere à “anuidade diferenciada”.

Assim, após minuciosa análise acerca desta cobrança, determinou-se a instauração de ofício do presente Processo Administrativo, conforme Portaria de nº82/2012, visto ser esta conduta incompatível com os ditames do Código de Defesa do Consumidor e do preceituado pela Resolução nº 3.919 de 25.11.2010 do Conselho Monetário Nacional – BACEN e apenas possível de ser realizada em caso de prestação de serviços adicionais ao consumidor, os quais deveriam ser previamente informados em contrato ou em aditivos a este.

Ato contínuo foi expedido Notificações acerca da instauração do Processo Administrativo em análise de nº227/2012 e 228/2012, os quais foram devidamente recebidas pelos fornecedores supra identificados em 28/09/2012 para apresentarem defesa no prazo de 15 dias a contar de sua notificação.

Todavia, conforme se afere de Certidão anexa às fls.13, apenas a Fornecedora Losango Promotora de Vendas LTDA apresentou manifestação escrita, a qual, frise-se, fora juntada intempestivamente. A Reclamada Lojas Insinuante, ressalte-se, nenhum esclarecimento apresentou.

No referido documento, não apresentou a Requerida nenhum posicionamento referente à irregularidade verificada e ora apurada por este Órgão, limitando-se a prestar informações acerca do pleito inicialmente deduzido pela consumidora, o qual já foi objeto de acordo.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obter-se 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.

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 em comento ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, 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.

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa Losango Promotora de Vendas Ltda e Lojas Insinuante S.A, na cobrança indevida de valores referente à “anuidade diferenciada” sem especificação ao consumidor acerca de quais serviços adicionais estavam sendo prestados em relação ao cartão de crédito básico.

Disciplina o Código, em consonância com os princípios da transparência e da informação, corolários da boa-fé objetiva, que todo produto ou serviço deve conter em suas apresentações informações corretas, claras, ostensivas, precisas e em língua portuguesa, haja vista ser este um direito básico do consumidor.

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)

Impera-se neste momento expor em que consiste a cobrança indevida ora apurada e que vitimou a reclamante.

Nestes termos, deve-se inicialmente consignar que a base legal para a impugnação deste valor consiste não apenas no Código de Defesa do Consumidor que veda a prestação de serviços sem a prestação das informações essenciais ao comprador, como também na Resolução nº3919 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Objetivando promover uma regulação do setor de cartões de crédito haja vista as inúmeras reclamações e abusos que eram verificadas nesta área, o CMN editou a Resolução alhures citada, a qual entrou em vigor em 01/03/2011. Neste documento, saliente-se antes de tudo que a cobrança de anuidade é considerada devida.

Todavia, determina este Órgão Regulador que as instituições financeiras quando do fornecimento de cartões de crédito poderão oferecer cartões básicos (nacional ou internacional) ou diferenciados, conforme se depreende da leitura do art.10 e 11 da Resolução.

Art. 10. As instituições mencionadas no art. 1º que emitam cartão de crédito ficam obrigadas a ofertar a pessoas naturais cartão de crédito básico, nacional e/ou internacional.

§ 1º O cartão de crédito nacional refere-se a instrumento para utilização em rede de âmbito nacional.

§ 2º A exigência de que trata o caput pode ser atendida pelo oferecimento de cartão de crédito de âmbito regional ou local, caso a instituição não disponibilize, entre os seus cartões, algum de âmbito nacional ou internacional.

§ 3º É vedado associar o cartão de crédito básico a programas de benefícios ou recompensas.

§ 4º O valor da tarifa "Anuidade - cartão básico nacional" deve ser inferior ao da tarifa "Anuidade – cartão básico internacional", ambas previstas na Tabela I anexa a esta resolução.

Art. 11. Com relação ao cartão de crédito diferenciado, previsto no art. 5º, inciso IX:

I - admite-se a cobrança apenas de tarifa de anuidade diferenciada, que deve englobar a disponibilização e utilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País e/ou no exterior, para pagamentos de bens e serviços, bem como a disponibilização e gerenciamento de programas de benefícios e/ou recompensas vinculados ao cartão, sendo obrigatória a utilização da denominação "Anuidade –cartão diferenciado" e da sigla "ANUIDADE Diferenciada";

II - os benefícios e/ou recompensas devem ser divulgados em tabela específica, na forma do art. 15, inciso IV;

III - os benefícios e/ou recompensas associados a cada cartão devem ser listados no contrato e detalhados pela instituição emissora quanto à sua forma de utilização.

§ 1º O valor da tarifa mencionada no inciso I do caput não pode ser igual ou inferior ao da tarifa "Anuidade – cartão básico internacional", de que trata a Tabela I anexa a esta resolução, exceto no caso de cartão de crédito diferenciado cuja emissão decorra de acordo com empresa comercial (cartão híbrido).

§ 2º A cobrança da tarifa de que trata o inciso I do caput não impede a cobrança, por evento, pela utilização dos serviços prioritários vinculados a cartão de crédito constantes da Tabela I anexa a esta resolução

Ora, senhores, conforme se depreende da leitura dos art.10 e 11 da Resolução nº3919 acima descrita, apenas é permitida a cobrança de anuidade diferenciada quando o cartão de crédito contratado possuir benefícios ou recompensas a ele associados.

No caso em tela, observa-se da fatura do cartão de crédito da reclamante que trata-se de cartão de crédito de uso exclusivo no território nacional, ao qual não está

vinculado qualquer programa de recompensa (milhagem, pontos, descontos) que justifique a incidência de anuidade diferenciada, que, por sua própria natureza possui valor superior à anuidade do cartão básico nacional.

Posto isso, verifica-se que a consumidora está sofrendo cobranças indevidas visto que mês a mês vinha pagando valores referente a um serviço que não possui sequer a disponibilização e nem o conhecimento de sua existência.

Cumprido esclarecer que o objetivo almejado pelo legislador ordinário ao determinar a inversão do ônus da prova no Direito do Consumidor, é procurar restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, pois este, geralmente, dispõe de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial. Neste sentido, caso a Demandada discordasse da imputação que lhe fora feita referente à cobrança indevida de valores atinente a anuidade diferenciada, deveria ter apresentado ao menos o contrato de prestação de serviços de emissão, utilização e administração de cartão de crédito. Entretanto, optou por manter-se silente durante o transcorrer desta relação processual.

Vislumbra-se de acordo com o cenário apresentado que o contrato celebrado entre as partes trata-se de um contrato de adesão, ao qual o consumidor adere pela aceitação de uma série de cláusulas previamente formuladas pelo fornecedor, parte econômica mais forte da relação contratual, sem que, para tanto, seja dada a este 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)

Insta referir que 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 da contratação do cartão de crédito e acaba por sujeitar-se a estes tipos de negócios.

No caso ora examinado, contudo, a situação se agrava ainda mais tendo em vista que sequer o contrato de adesão foi apresentado a este Órgão prevendo quais benefícios seriam concedidos aos contratantes pela utilização de cartão de crédito diferenciado. Assim, não se pode sequer concluir se tal cobrança estaria prevista em contrato haja vista a total falta de informação da prestadora.

Merece ser aqui citado a redação do art.46 do CD 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 do 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.

Ora, não nos resta outra alternativa, que não seja concluir que no caso em epígrafe a empresa violou frontalmente a legislação consumerista visto que não informou de forma clara e objetiva à consumidora acerca de quais benefícios, recompensas ou bônus teria direito pelo pagamento a maior de anuidade diferenciada.

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.

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 a exigência de vantagem manifestamente excessiva haja vista a omissão de informações essenciais, além da cobrança por um serviço que sequer foi prestado.

Tal conduta, repise-se, foi crucial para desencadear a ocorrência de prática abusiva e que é veementemente combatida pelo CDC.

Necessário, acrescentar, ainda, que a empresa Lojas Insinuante – MVSHOP – conquanto não seja a administradora de cartões de crédito possui responsabilidade solidária pelo serviço ora analisado tendo em vista que é considerada como Parceira nesta transação visto ser a entidade que celebrou o acordo apropriado de serviços com o Emissor (Banco) e a Losango visando oferecer serviços, produtos e/ou facilidades para o Titular do cartão. Dessa forma, também omitiu-se em seu dever legal de prestar informações claras e adequadas ao consumidor acerca de eventuais tarifas, anuidades e serviços adicionais a incidirem sobre o cartão contratado, até mesmo porque a contratação do negócio jurídico se deu em seu estabelecimento comercial.

III – CONCLUSÃO:

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa às empresas Losango Promotora de Vendas e Lojas Insinuante, em decorrência da infração perpetrada ao art.6, III e 39, V e 46 do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 31 de janeiro 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 Nº402/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.803-3

RECLAMANTE – MARIA DO SOCORRO DE SOUSA NUNES

**RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS E LOJAS
INSINUANTE LTDA**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6, III, 39, V e 46 do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelos fornecedores **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS E LOJAS INSINUANTE LTDA** 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) em relação ao fornecedor LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA.**

Considerando a inexistência de circunstância atenuante contida no art. 25 do Decreto 2.181/97 e considerando a existência de circunstância agravante que encontra-se elencada no art. 26, I do Decreto 2.181/97, visto ser o infrator reincidente, aumento o quantum da penalidade $\frac{1}{2}$ em relação à agravante considerada, passando a penalidade para o patamar de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais).**

Pelo exposto, em face do fornecedor LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Outrossim, fixo a multa base no montante de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **LOJAS INSINUANTE.**

Considerando a existência de circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator e considerando a inexistência de circunstância agravante elencadas no art. 26 deste mesmo Decreto, diminuo o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação à penalidade inicialmente arbitrada, resultando na condenação de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Frente o exposto, em face do fornecedor LOJAS INSINUANTE torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, 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\$ 6.000,00 (seis 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;

- A notificação do fornecedor infrator **LOJAS INSINUANTE**, 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\$ 2.000,00 (dois 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 improvinimento, 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, 31 de janeiro de 2014.

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