



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 Nº512/2011

REFERENTE À F.A.: 0110-029.497-2

RECLAMANTE – ANTONIO LIMA BACELAR JUNIOR

RECLAMADO: HIPERCARD BANCO MULTIPLO 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 **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A** em desfavor de **ANTONIO LIMA BACELAR JUNIOR**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 26/10/2010 o Consumidor aduziu ser detentor do cartão HIPERCARD de nº 1941.6099.8.5018 e que na fatura com vencimento em 25/09/2010 constou uma cobrança indevida, qual seja, HIPERALERTA no valor de R\$ 2,99 (dois reais e noventa e nove centavos); bem como na fatura com vencimento em 25/10/2010 constavam 02 (duas) cobranças indevidas, quais sejam, HIPERALERTA no valor de R\$ 2,99 (dois

reais e noventa e nove centavos) e A.A.C.D no valor de R\$ 10,00 (dez reais). Na oportunidade, acrescentou que não solicitou o serviço HIPERALERTA, e que não assinou nenhum documento com relação à AACD.

Deste modo, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, e no intuito de uma composição amigável neste Órgão administrativo, solicitou: a) o imediato cancelamento das cobranças HIPERALERTA e AACD, de modo que as mesmas não incidam na fatura com vencimento em 25/11/2010; b) ressarcimento em dobro, com amparo no art.42 do Código de Defesa do Consumidor, das cobranças indevidas, o que totaliza a importância de R\$ 31,96. Acrescentou que caso contasse na fatura de novembro/2010 as referidas cobranças indevidas, que estas fossem ressarcidas também em dobro.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 16/11/2010, a instituição financeira demandada assumiu o compromisso de estornar no cartão de crédito do reclamante a quantia de R\$11,96 (onze reais e noventa e seis centavos) referente a 04 (quatro) lançamentos do serviço HIPERALERTA e R\$10,00 (dez reais) atinente a 01 (um) lançamento de doação AACD e que estes seriam visualizados na fatura com vencimento em 25/11/2010.

Às fls. 10, a Reclamação atinente a HIPERCARD foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA ATENDIDA, contudo determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo através da Portaria nº278/2011 haja vista a perpetração infrativa às relações de consumo concernentes à não repetição do indébito pelo dobro que fora pago indevidamente vez que o acordo entabulado apenas previa a repetição em sua forma simples.

Notificado o fornecedor por meio da Notificação AJ nº 286/2011, sendo esta devidamente recebida pela HIPERCARD em 12/09/2011, a referida não apresentou defesa administrativa a este processo conforme certidão emitida em 27/11/2012.

II – FUNDAMENTAÇÃO

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obter 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 apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais. Inicialmente, cabe 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.

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 observados. No caso em apreço, 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.

Neste diapasão, cumpre 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 empresa discordasse das alegações do consumidor quando este afirmou que não solicitou o serviço HIPERALERTA e que efetuou o pagamento 04 (quatro) cobranças indevidamente, bem como que não autorizou deduções em sua fatura relativos à doação, deveria ter apresentado meios idôneos de provas do contrário. Contudo, conforme se atesta dos documentos formadores dos autos deste Processo Administrativo, a Demandada em audiência apenas comprometeu-se a estornar os valores contestados por meio de crédito em fatura e optou por manter-se inerte quando instada a se manifestar, vez que não juntou qualquer defesa administrativa.

Em consequência disso, fazia jus o consumidor não apenas à devolução simples do valor dispensado de forma indevida, mas sim à restituição em dobro de toda a quantia paga, conforme previsão contida no art. 42, parágrafo único do Diploma Consumerista:

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida

tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Pela dicção legal prevista no supracitado dispositivo, percebe-se que o consumidor cobrado em quantia indevida possui direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre o tema, preleciona a renomada jurista Cláudia Lima Marques que “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”.²

Ademais, saliente-se que não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável, conforme previsão contida na parte final do art.42, parágrafo único, que culmine na exclusão da obrigação prevista.

Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin³ esclarece que: “O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

III – CONCLUSÃO:

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S/A**, em decorrência da infração perpetrada ao art.42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 04 de abril de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial

¹MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

²BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.



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 Nº512/2011

REFERENTE À F.A.: 0110-029.497-2

RECLAMANTE – ANTONIO LIMA BACELAR JUNIOR

RECLAMADO: HIPERCARD BANCO MULTIPLO S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO 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\$ 2.000,00 (dois mil**

reais).

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25, incisos III do Decreto 2181/97, tendo em vista o fornecedor HIPERCARD ter adotado as providências necessárias pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, assim, diminuo o quantum em $\frac{1}{2}$ em relação a esta atenuante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de **RS\$1.000,00 (um mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I do Decreto 2181/97, consistente em ser o infrator reincidente, aumento, pois, o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação à agravante apurada, passando a penalidade para o montante de **RS\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Para aplicação da 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 de RS\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **HIPERCARD BANCO MULTIPLO 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 de **RS\$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, 04 de Abril de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI