



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 404/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.751-3

RECLAMANTE – NILDETE CARNEIRO RIBEIRO

RECLAMADO – BANCO IBI S.A – BANCO MÚLTIPLO

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 IBI S.A** em desfavor de **NILDETE CARNEIRO RIBEIRO**.

I – RELATÓRIO

Em resumo, a consumidora em epígrafe principiou reclamação neste PROCON em 10/07/2012 na qual afirmava possuir ser titular de cartão de crédito C&A de nº4282 6862 2871 0064 e que por equívoco efetuou o pagamento da fatura com vencimento em 11/06/2012 no valor de R\$383,75 (trezentos e oitenta e três reais e setenta e cinco centavos) em duplicidade, conforme se atesta dos comprovantes em anexo.

Ressalta que após a realização do primeiro pagamento, entrou em contato com a administrado do cartão de crédito e foi informada que o valor não havia sido liquidado e que diante disso realizou o segundo pagamento em 18/06/2012. Ao perceber o ocorrido, aduziu a consumidora que tentou resgatar o valor, mas que até a data que tinha procurado o PROCON a empresa ainda não tinha efetuado o reembolso da quantia paga a maior.

Diante deste fato, requereu a consumidora o reembolso total da importância paga em

duplicidade acrescida da devida correção monetária haja vista a empresa ter protelado de forma injustificada o ressarcimento.

Realizada audiência de conciliação em 17/09/2012, foi reiterado pela consumidora os termos da notificação de audiência. Pelo fornecedor foi informado que em razão da consumidora não possuir débitos a vencer no referido cartão, a empresa transferiu o crédito para outro cartão titularizado pela autora de nº1001 1768 3338 0368. Acrescentou que neste outro cartão consta uma compra parcelada em 05 vezes e que o Banco, para fins de acordo, se propõe a liquidar as 04 parcelas vincendas de R\$39,52 (trinta e nove reais e cinquenta e dois centavos) e a restituir por meio de ordem de pagamento a consumidora o saldo restante que corresponde a R\$225,70 (duzentos e vinte e cinco reais e setenta centavos).

A reclamante em audiência informou que não iria aceitar a proposta apresentada pois não havia autorizado a transferência de crédito entre cartões diversos, que não tinha interesse em antecipar prestações que outrora havia optado por pagá-las mês a mês e por fim aduziu que apenas tinha interesse no recebimento do valor pago integralmente e em espécie pois o seu orçamento, em razão do ocorrido, encontrava-se comprometido.

A representante da empresa esclareceu que a transferência de crédito de um cartão para o outro foi autorizada pela consumidora posto que tal procedimento só se concretiza mediante a aludida anuência do reclamante.

Diante da impossibilidade de composição amigável entre as partes envolvidas no litígio haja vista que a consumidor não concordou com os argumentos da empresa, o mesmo foi encaminhado ao Juizado Especial Cível, conforme Termo de Encaminhamento ao Juizado Especial acostado às fls.19.

Às fls. 20-21, a reclamação atinente a empresa **BANCO IBI S.A** 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 19/09/2012 haja vista a empresa Fornecedor não ter apresentado documentos comprobatórios da autorização da consumidora referente a transferência de crédito entre cartões distintos e em razão da empresa ter se recusado em apresentar proposta de restituição do valor acrescido de correção monetária, visto que houve demora de mais de 90 dias para ser efetuado o ressarcimento, devidamente notificado o demandado **BANCO IBI S.A**, a Reclamada em questão não apresentou defesa administrativa.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente impera obter 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.

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 pretendesse justificar a utilização parcial do crédito da

autora para adimplemento de um cartão diverso do que havia sido pago em duplicidade, deveria ter apresentado o respectivo comprovante de autorização desta transação, devidamente assinado pela consumidora demonstrando seu aceite, até mesmo porque o mesmo não se encontrava em atraso e não havia motivos que justificassem o pagamento antecipado de prestações assumidas para quitação em parcelas mensais e sucessivas.

Vislumbra-se no caso em tela inequívoca infração ao Diploma Consumerista no que concerne à exigência de vantagem manifestamente excessiva à consumidora.

Neste diapasão, cumpre registrar 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 Moraes¹, 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 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 consumidor².

Neste aspecto e em análise ao pleito trazido a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, verifica-se que a reclamada, aproveitando-se da especial condição de vulnerabilidade técnica e socioeconômica em que se encontrava a consumidora, apropriou-se dos valores pagos a maior de modo equivocado pela consumidora para quitação de débitos outros que sequer haviam vencidos e sem qualquer anuência desta. Ademais, embora tenha tardado mais de 90 dias com a importância contestada pela autora, negou-se a Reclamada a promover a restituição acrescida da devida correção monetária.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada a consumidora foi submetida à prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de

1 MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”. Editora Síntese, 1999, p. 283.

2 Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252.

Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva.

A saber, prescreve o mencionado dispositivo legal:

“Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”

Complementando o sentido de vantagem excessiva prescreve o Diploma Consumerista pátrio que presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Resta claro, assim, que a Demandada aproveitou-se da especial condição de vulnerabilidade técnica em que se encontra a consumidora pois uma vez pago este valor e encontrando-se o mesmo na conta da Fornecedora apenas esta poderá proceder à devolução da importância dispensada a maior de uma equivocada. A outra opção seria por meio de determinação judicial.

III – CONCLUSÃO

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **BANCO IBI S.A**, em decorrência da infração perpetrada ao art.39, V c/c do art.51,§1, III do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 19 de Julho de 2013.

Lívia Janáina 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 404/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.751-3

RECLAMANTE – NILDETE CARNEIRO RIBEIRO

RECLAMADO – BANCO IBI S.A – BANCO MÚLTIPLO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39, V e 51,§1º, III do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO IBI 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)**.

Não se verificou no caso em análise a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97, assim, mantenho o quantum da sanção pecuniária no patamar de **R\$2.000,00 (dois 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 **R\$ 3.000,00 (três 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 R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BANCO IBI 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 **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, 19 de Julho de 2013.

**DRA. GLADYS GOMES MARTINS DE SOUSA
PROMOTORA DE JUSTIÇA
COORDENADOR GERAL DO PROCON/MP/PI, EM EXERCÍCIO**