

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 033/2011

F.A. Nº 0110-029.240-0

RECLAMANTE – Eurídice Mota Sobral

RECLAMADO – Banco Itaucard 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 infracional às relações de consumo por parte do fornecedor **Banco Itaucard S.A** em desfavor de **Eurídice Mota Sobral**.

I – RELATÓRIO

A consumidora compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 13/10/2010, aduzindo que é titular de um cartão de crédito Itaucard com nº5274 9602 6592 7791 e que sua fatura com vencimento em 23/06/2010, possuía valor total a pagar de R\$ 9.990,58, e que no

mês de junho/2010, com sua devida autorização, seu esposo, através de ligação telefônica, efetuou negociação para liquidação do referido débito com a atendente Jaqueline. Segundo a referida atendente, ficou acordado que o débito anterior seria liquidado com pagamento no valor de R\$ 7.295,28, a ser efetuado no dia 2/06/2010. Ocorre que a reclamante vem sendo cobrada pelo valor de R\$ 4.287,70, valor este constante na fatura com vencimento em 23/09/2010, referente a diferença entre o valor pago decorrente de negociação e o valor do débito acrescido de juros. A demandante afirmou ainda que seu nome encontra-se negativado junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito – SERASA e SPC, devido ao não reconhecimento de tal acordo.

Diante do exposto, a consumidora requereu o reconhecimento do acordo firmado com a empresa reclamada por telefone, através de sua atendente. Solicitando, ainda, cópia da gravação telefônica do referido atendimento realizado no mês de junho/2010 por seu esposo, bem como as providências cabíveis para retificação do registro do seu nome no SERASA E SPC.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 11/11/2010, o representante da demandada requereu o reagendamento da audiência pra maior análise do pleito da consumidora. Este Órgão, através da conciliadora presidente da audiência, mesmo não concordando com a conduta desidiosa adotada pela instituição financeira concedeu a dilação prazo para a realização de nova audiência de conciliação, solicitando, entretanto, que esta apresente em próximo encontro a cópia da gravação da ligação, que confirma os termos do acordo, conforme prevê o Decreto do SAC de nº 6.523/2008.

No novo encontro realizado nas dependências deste Órgão em 15/12/2010, a empresa reclamada informou que não consta no sistema da empresa o acordo informado pela Reclamante, informando, ainda, que o débito poderá ser parcelado. Esclareceu que não foi possível localizar a gravação solicitada por este Órgão, uma vez que esta foi feita da Ouvidoria, não existindo gravação.

Por meio de fax enviado a este Procon em 15/12/2010, a fornecedora demandada informou que após análises em seu sistema não foram localizados reclamações junto a central de atendimento, tampouco registro de acordo de fatura para o cartão informado e que portanto não há como serem apresentadas gravações. Aduziu que não é política do Banco a implantação de acordo à vista em cartão ativo e que o pagamento realizado pela consumidora de R\$7.295,28 apenas abateu o saldo principal do cartão. Acrescentando que seu sistema não aceitaria este tipo de acordo com o cartão ativo.

Às fls. 07, a Reclamação atinente ao BANCO ITAUCARD S.A foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, tendo em vista que não foi realizado acordo entre as partes e nem a consumidora consentiu com os esclarecimentos apresentados pela demandada.

Instaurado o presente Processo Administrativo através da Portaria nº27/2011 e notificado os fornecedores através da Notificação AJ nº 27/2011 entregue em 22/02/2011, a empresa BANCO ITAUCARD S.A não apresentou defesa administrativa conforme certidão às fls.20.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente cabe obtemperar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas a 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.

Dessa forma é que, exemplificativamente, elencou em seu art. 6º os direitos básicos de todo e qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação, à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, à proteção à vida, saúde, segurança, dentre outros.

Neste sentido, prescreve o diploma consumerista em seu art.6º, inciso III que são direitos básicos do consumidor a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam.

No caso em tela, observa-se que a empresa reclamada, como forma de justificar sua omissão relacionada ao dever legal de informar claramente a seus clientes sobre os produtos comercializados bem como a melhor forma de utilização dos mesmos e para não apresentar a cópia da gravação telefônica realizada ao seu canal de atendimento ao consumidor na data da negociação alegado pela autora, optou por negar peremptoriamente o contato telefônico realizado pela

reclamante com o fito de negociar o débito.

Ademais, cabe destacar que o CDC ao procurar equilibrar as relações de consumo, adota como uma de suas prioridades a proteção do consumidor contra as chamadas práticas abusivas que são aquelas práticas irregulares utilizadas nas negociações que ferem a ordem jurídica e lesam os consumidores. Tais práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico de boa conduta imposta pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente da boa-fé e harmonia.

Ao tratar do tema em análise, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva, a exigência ao consumidor de vantagem manifestamente excessiva. No caso em comento, restou evidente esta exigência pois a empresa firmou com o reclamante um contrato de pagamento à vista de débito com a concessão de descontos, e após a reclamante ter adimplido com sua responsabilidade, a demandada descumpriu o referido trato, exigindo da consumidora valor de aproximadamente R\$4.000,00 (quatro mil reais) a maior.

Desta feita, claro está, ainda, a exigência de vantagem excessiva ao consumidor por parte da reclamada quando nega a existência de ligação ao seu canal de atendimento ou quando afirma que as ligações à ouvidoria da empresa não são submetidas a gravações, pois é inequívoco que o consumidor, nas condições especiais de vulnerabilidade em que se encontra, não possui meios de comprovar a ligação realizada.

Diante dos fatos, cabe observar que a empresa se contradisse nas alegações sustentadas perante este Órgão pois na audiência informou que não foi possível localizar a gravação solicitada pelo Procon, uma vez que esta foi feita da Ouvidoria, e neste setor não existe gravação. Em contrapartida, por meio de fax enviado a este Órgão, aduziu que não há qualquer registro de acordo de fatura para o cartão indicado.

Amparado no art.15, §3º, 4º e 5º do Decreto nº6.523/2008 (Decreto do SAC), foi requerido pelo consumidor a cópia da gravação da chamada efetuada ao SAC da reclamada no mês de junho/2010. Solicitação esta reiterada por este Órgão. Todavia, a administradora de cartões de crédito mencionada em epígrafe negou a existência de gravações e não informou sequer o histórico das demandas formuladas pelo consumidor através de seu canal de atendimento.

Pelo exposto, é imprescindível destacar que a reclamada agiu com inecusável desídia perante este Órgão, haja vista a solicitação das gravações acerca do contato mantido pela reclamante não ter sido apresentado. Desta feita, constata-se que a conduta levada a cabo pelo fornecedor ocasiona infração clara ao art.55,§4º do CDC, a saber:

“§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem

informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial”.

Logo, pelo só fato de deixar de prestar as informações solicitadas pelo Órgão de Defesa do Consumidor, a reclamada praticou as infrações administrativas previstas nos dispositivos legais citados acima, ficando sujeita, em consequência, à aplicação de sanção administrativa, prevista no art.56 CDC, no caso, a multa.

Reforça este posicionamento a renomada jurista Ada Pellegrinni Grinover, ao afirmar que a sanção administrativa mais apropriada para punir a desobediência é a penalidade pecuniária, sem prejuízo, evidentemente, das penas detentivas previstas no Código Penal (art. 330).¹

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão das práticas abusivas adotadas pela administradora do cartão de crédito ao exigir do reclamante vantagem manifestamente excessiva pois não implantou o acordo de pagamento acordado entre seu funcionário e a consumidora, infringindo dessa forma o art.39, inciso V do CDC. Violou, ainda, as disposições de ordem pública do diploma consumerista, em especial as do art.55,§4º, ao não atender às solicitações deste Órgão no que se refere às gravações telefônicas realizadas à sua central de atendimento. Não obstante, a empresa descumpriu ao art. 15, §3º, 4º e art.16 do Decreto nº6.523/2008. Do exposto, é indubitosa a necessidade de se imputar penalidade à empresa Banco Itaucard S.A, razão pela qual manifestamo-nos pela aplicação de multa ao fornecedor supracitado nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 03 de abril de 2012.

Lívia Janaína Monção Leódido

Técnico Ministerial

¹GRINOVER, Ada Pellegrini. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do projeto*, RJ: Forense, 2001, p. 580

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 033/2011

F.A. Nº 0110-029.240-0

RECLAMANTE – Eurídice Mota Sobral

RECLAMADO – Banco Itaucard S.A

DECISÃO

Analizando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39, V, art.55,§4º do Código de Defesa do Consumidor e aos art.15, §3º e 4º e art.16 do Decreto nº6.523/2008, perpetrada pelo fornecedor **Banco Itaucard 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Verificou-se a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, II do

Decreto 2181/97, consistente em ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas, aumento, pois, o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação à agravante referida, passando essa para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil e quinhentos 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 de multa fixa e definitiva no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil e quinhentos reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator Semp Toshiba, 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 e quinhentos 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-PI, 03 de abril de 2012.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI