



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 587/2012**

**RECLAMANTE: SARA MARIANO DE FREITAS**

**RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S.A – BANCO MULTIPLO (BANCO HSBC)**

---

**PARECER**

**I – RELATÓRIO**

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **HSBC BANK BRASIL S.A.**

A Consumidora, no dia 08/10/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa às fls.04. Na ocasião, informou que recebeu 02 (dois) cartões administrados pelo Banco HSBC. Aduziu que não solicitou e sequer desbloqueou os mesmos. No que pese isso, informou que houve descontos na sua conta corrente, referente a tais cartões, conforme verifica-se na faturas às fls. 10 e 11.

Diante disso, por considerar tal prática abusiva, a reclamante requereu a repetição do indébito dos valores pagos indevidamente; bem como o cancelamento do débito pendente.

Destarte, foi enviada uma Carta de Informações Preliminares- CIP ao fornecedor, para que o mesmo apresentasse solução à demanda ou justificasse os motivos do não atendimento.

Nessa ocasião, o Banco HSBC, por meio de email enviado a este PROCON, às fls. 15, informou que a reclamante era titular de 03 (três) cartões junto à empresa. Assim, solicitou que a requerente indicasse quais os cartões que desejava o cancelamento.

Foi designada a audiência conciliatória para a data de 27/11/2012. Nesta, a reclamante ratificou os termos da inicial. Já a empresa requerida apresentou informação apenas sobre um dos três cartões, qual seja, o cartão de crédito visa combustível de nº 4391 \*\*\*\* \* 1115.

A Reclamante, contudo, afirmou que não reconhecia a adesão aos cartões de nº 3766 171828 45112 e de nº 4406 9313 2192 9117 e solicitou o cancelamento destes.

Nesse diapasão, marcou-se nova audiência para a data de 06/12/2012.

Nesta, o preposto da empresa informou que não tinha proposta de cancelar os cartões questionados pela cliente. Em relação ao cartão que não era objeto da reclamação, afirmou que restituiria valores, mas o preposto não sabia precisar qual seria o montante da restituição.

A Reclamação fora encerrada e classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA. Foi instaurado o Processo Administrativo em epígrafe em face do fornecedor BANCO HSBC.

Notificado em audiência, o demandado apresentou defesa administrativa, na data de 13/12/2012. Nesta, sustentou que, na primeira audiência, apresentou esclarecimentos sobre o cartão combustível de nº 4391 \*\*\*\* \* 1115. Todavia, este não era o objeto da reclamação, alegando que tal equívoco deveu-se por culpa da consumidora que não citou o número dos cartões na inicial. Alegou que, na segunda audiência designada, o requerido informou que iria proceder com a restituição dos valores descontados na conta corrente da cliente, todavia, a demandante já havia ingressado com uma ação judicial em face da empresa, demonstrando a sua má-fé. Assim, acrescentou que desde o primeiro momento atendeu prontamente as solicitações da consumidora. Ademais, sustentou a ilegitimidade passiva e a impossibilidade jurídica do pedido. Por fim, argumentou que, em nenhum momento, a consumidora apresentou prova de que não solicitou os cartões contestados. Por fim, requereu o arquivamento deste Processo.

Após, veio os autos conclusos.

## **II – DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 normalmente 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.** (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES<sup>1</sup>:

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 ele 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.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. *Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.* A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES<sup>2</sup>, 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.

<sup>1</sup>NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

<sup>2</sup>CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 3. Ed, p. 148/149.

Noutro aspecto, vale discorrer sobre a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que “*os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé*”. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.<sup>3</sup>

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais<sup>4</sup>.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. **A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa.** (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrichi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

### III – DA PRÁTICA ABUSIVA

A Consumidora dirigiu-se a este PROCON/MP/PI para alegar que recebeu, sem que tenha solicitado, 02 (dois) cartões administrados pela empresa requerida. Na ocasião, ressaltou que não desbloqueou os mesmos, contudo, foi descontado da sua conta corrente alguns valores referentes a tais cartões sem que, para tanto, houvesse a sua autorização.

Destaca-se, ainda, que os cartões não foram utilizados, posto que sequer foram desbloqueados. Logo, conforme se pode inferir às fls. 08/11, a dívida referia-se a seguro e encargos.

Primeiramente, o fornecedor apresentou manifestação por escrito informando que a Reclamante era titular de 03 (três) cartões, contudo, em audiência designada, manifestou-se apenas sobre um destes, que inclusive não era objeto da Reclamação. Ademais, remarcou-se a audiência e foi informado ao requerente o número dos cartões questionados. Em nova audiência, a empresa não apresentou informações sobre os cartões questionados, não contestou as alegações da consumidora e resumiu-se a informar que seriam restituídos os valores referentes ao cartão que a reclamante reconhecia.

<sup>3</sup> BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

<sup>4</sup> KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Logo, não houve solução da demanda, eis que não foram fornecidas informações sobre os cartões objeto da reclamação, haja vista que a empresa apresentou esclarecimentos sobre um produto que a demandante reconhecia a adesão.

No que pese isso, o fornecedor argumentou, em defesa administrativa, após a instauração deste Processo, que prestou todos os esclarecimentos solicitados pela cliente e que propôs atender a demanda, inclusive com a restituição de valores, contudo, o acordo não foi firmado porque a consumidora já havia ingressado com ação judicial.

Ora é preciso lembrar ao requerido que esta argumentação não é a verdade dos fatos. A referida sustentação da empresa não condiz com os atos ocorridos na audiência e assinado pelo seu preposto, senão veja-se a transcrição do Termo de Audiência, às fls. 20:

Dada a palavra ao reclamado, representado pelo preposto acima qualificado, por ele foi dito que **não tem proposta de cancelamento dos dois cartões de crédito mencionado. Em relação ao cartão combustível, afirma que haverá a restituição de valores, não podendo precisar o quanto.** Diante da negativa do Banco em cancelar os cartões de crédito não solicitados pela autora e em face da falta de esclarecimentos sobre a situação do saldo devedor do cartão combustível, determina-se a instauração de processo administrativo em desfavor do fornecedor reclamado. (grifos acrescidos)

No dizer do preposto, acima transcrito, verifica-se que não houve proposta de restituição referente aos cartões questionados, como informou a empresa em defesa administrativa, e o requerido sequer prestou informações sobre a demanda, resumindo-se a informar que não tinha proposta de cancelamento dos cartões. Ademais, manifestou-se sobre a restituição de valores do cartão combustível, sem precisar valores, data e, ao menos, do que se tratava, eis que tal cartão não era objeto da reclamação.

Nessa toada, constata-se que tal sustentação é contraditória aos atos da reclamação, que visa única e exclusivamente confundir o julgador desse Processo e desvirtuar o foco da Reclamação. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da decisão.

Assim, não deve ser acolhida a preliminar de ilegitimidade passiva e de impossibilidade jurídica do pedido, sob o argumento de que a reclamante não aceitou a proposta de restituição fornecida pela empresa. Como transcrito acima, o fornecedor não se propôs a cancelar os cartões questionados e sequer se manifestou sobre a possibilidade de restituição dos valores descontados indevidamente da conta corrente da consumidora, referente aos cartões objeto da reclamação.

De outro tanto, o requerido argumentou, ainda, que a autora não apresentou provas de que não solicitou os cartões contestados. Visto isso, sustentou que as informações narradas pela cliente não passavam de meras alegações.

Quanto a isso, há de se ressaltar que, apesar das diversas oportunidades concedidas à empresa para se manifestar sobre as alegações da consumidora, eis que foi enviada uma CIP, para informações preliminares e, posteriormente, designadas duas audiências conciliatória, em homenagem aos princípios Constitucionais do contraditório e da ampla defesa, o fornecedor nunca contestou a afirmação da autora.

Por esta razão, razão faz-se a necessária aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora constatada, previstos no artigo 319 do CPC: “Se o réu não contestar a ação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos afirmados pelo autor”

Frisa-se que a primeira vez que o demandado apresentou resguardo nesse sentido foi após a instauração deste Processo, conforme pode se inferir nos autos.

Além disso, a fim de espancar dúvidas quanto à alegação da autora, o fornecedor deveria ter apresentado o contrato firmado entre as partes. Destaca-se que a relevância deste documento é tamanha para o deslinde do presente feito, pois o próprio argumento desenvolvido na defesa baseia-se inteiramente na extinção do direito da cliente – apontando que houve a adesão ao cartão.

Em suma, o que se vem de referir é que, em face da inércia da empresa fornecedora, as alegações declinadas na peça de defesa de fls. 23/30, não podem ser consideradas como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-las.

Logo, não tendo a empresa demanda cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC e, também, o Código Civil, a ponto de reverter o juízo ora constituído, e levando-se em conta a veracidade das alegações feitas pelo Demandante, ente reconhecidamente vulnerável, resulta indubidosa a infração ao artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

[...]

III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[...]

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Nessa feita, constata-se que é prática abusiva enviar ao consumidor qualquer produto ou fornecer qualquer serviço sem que haja solicitação do cliente. Ademais, sabe-se que é de praxe o envio sem solicitação do consumidor de cartões por parte das administradoras. Todavia, prevendo tal situação, o legislador foi mais adiante e dispôs que, nesta hipótese, os produtos recebidos são considerados amostras grátis, ou seja, não existe a obrigação de pagamento, não devendo o consumidor ser submetido a cobranças.

#### IV – DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

Percorrido todo este escorço, depreende-se que a consumidora foi submetida a descontos indevidos, eis que originados de uma prática abusiva da empresa de enviar cartões sem a solicitação do cliente e, ainda, promover a cobrança do serviço que não foi utilizado.

**O Código de Defesa do Consumidor e o próprio Código Civil estabelecem uma sanção civil de direito material contra empresas que praticam condutas abusivas. Sob tal enfoque, o CDC dispõe:**

Art. 42. 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.

É preciso estar atento para o fato de que não basta apenas o pagamento aliado à cobrança indevida, para que seja dado ao consumidor o direito da devolução em dobro. Além desses dois requisitos, o aplicador da norma deverá observar a ocorrência, ou não, da hipótese de engano justificável. No caso de existir, o consumidor receberá tão-somente a quantia paga em excesso; e, na hipótese, de inexistência de engano justificável a indenização em dobro se fará necessária.

Impende destacar que a cobrança indevida consubstancia violação ao dever anexo ao de cuidado e, portanto, destoa do parâmetro de conduta determinado pelo princípio da boa-fé objetiva, na medida em que é violado o *standard de qualidade*. **A boa-fé objetiva consiste no dever de conduta de acordo com as legítimas expectativas do consumidor.**

**Nesse contexto, a utilização da boa-fé subjetiva como parâmetro de interpretação do que seria engano justificável para afastar a sanção civil, se chocaria frontalmente com os princípios vetores da legislação consumerista. O abandono de critérios subjetivos inibe práticas abusivas, conformando o mercado aos parâmetros de qualidade dele esperado.**

**Assim, o engano justificável, a que se refere a parte final do artigo 42, parágrafo único do CDC, é tão-somente o fator externo à esfera de controle do fornecedor. Ou seja, ainda, que ausente a má-fé ou culpa do Reclamado, a repetição do indébito será devida se o mesmo não lograr demonstrar que a falha decorreu de fato totalmente alheio à sua ação. Nesse diapasão, apenas, o caso fortuito e a força maior seriam justificativas idôneas a eximir o responsável pela restituição em dobro.**

Por oportuno, preceitua Cláudia Lima Marques<sup>5</sup>:

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito

<sup>5</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável.

Insta destacar que este, também, é o entendimento da Primeira e Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça. Estas adotam a corrente objetiva na repetição do indébito, entendendo que a norma em questão tem o nítido objetivo de conferir à devolução em dobro função pedagógica e inibidora de condutas lesivas ao consumidor.

Nesta feita, o engano justificável do fornecedor é avaliado sem levar em consideração a sua culpa ou dolo, tendo em vista que a empresa deve ter o cuidado com a manutenção da cobrança.

**Ademais, apesar de não ser necessária a configuração da culpa ou do dolo, para que o engano justificável seja afastado, no caso apreciado, o dolo faz-se latente, na medida em que o fornecedor voluntariamente condiciona o fornecimento de um serviço a outros. Agravando, ainda, mais a situação, o reclamado negou-se a realizar qualquer restituição ao cliente, mesmo que de maneira simples.**

Sem muito esforço, portanto, vislumbra-se que o fato que originou a cobrança indevida e, nesta ocasião, o pagamento, não se trata de engano justificável, pois este, para restar configurado, na verdade, tem que romper o nexo de causalidade.

## **V – DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC**

Destaca-se que, apesar da presença da empresa às audiências, constatou-se que a mesma não prestou as informações sobre a questão de interesse da consumidora.

O fornecedor, mesmo ciente de que existiam 03 (três) cartões em nome da demanda, apresentou resguardo, ainda que genericamente, apenas, sobre 01 (um) dos cartões, que, inclusive, não era objeto da reclamação.

Assim, além das infrações aos artigos 39, III e 42, parágrafo único do CDC, também, houve flagrante infração ao que dispõe o seguinte dispositivo do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §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.

A disposição legal acima certifica a competência e legalidade da aplicação de sanções administrativas por infração às normas de defesa do consumidor, pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, encarregados da fiscalização e controle do mercado de consumo.

A omissão dos Fornecedores, em não prestar informações quando solicitadas por órgão oficiais de defesa do consumidor, é prática veementemente combatida e enseja a aplicação de sanção administrativa à empresa desidiosa. Neste sentido, segue a jurisprudência:

**AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4º DA LEI N. 8.078/90 E ART. 33, §2º DO DECRETO N. 2.181/97 – RECURSO IMPROVIDO.**

O não atendimento pelo fornecedor de determinação expedida pelo órgão municipal do Procon, no sentido de prestar es esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, §4 da Lei n. 8.078/90 e art. 33, §2º, do Decreto n. 2.181/97. (TJSC – Apelação Cível : AC96617 SC 2010.009661-7- Relator Sérgio Roberto Baasch Luz. Julgamento: 19/03/2010).

Instado a se manifestar acerca desta conduta o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) – atual Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) - exarou a Nota Técnica nº 220/2003, que assim dispôs:

Com efeito, a legalidade da convocação para comparecimento ao órgão público de defesa do consumidor decorre da norma extrapenal inscrita no §4º do art. 55 da Lei nº 8.078/90, que expressamente ressalva o concurso das sanções administrativas e penal pelo descumprimento do dever de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor.

Não cabe ao fornecedor a possibilidade de eleger o meio pelo qual prestará as informações, recusando-se a comparecer ao órgão de defesa do consumidor acaso convocado, sob pena de manifesta e desaconselhável interferência no exercício do poder de polícia.

O ato administrativo na defesa do consumidor para apurar uma reclamação é, como todo ato de polícia, em princípio, discricionário. Não se confunde discricionariedade com arbitrariedade, pois a primeira consiste na liberdade de agir dentro dos limites e a segunda corresponde à ação fora desses limites. (...) Interpretar como ilegal a convocação para prestar informações em audiência, com o fito simultâneo de promover a harmonia da respectiva relação de consumo, significa contrariar todo o sistema normativa do CDC e, na prática, corromper a vocação histórica dos PROCON'S, conduzindo a defesa administrativa do consumidor à burocracia e ineficaz sucessão de atos formais para a aplicação de sanção. Opina-se pela legalidade, portanto, da ordem emanada por autoridade pública com fundamento no art. 55, §4º do CDC c/c art. 33, §2º, do Decreto nº 2.181/97, para que o fornecedor compareça em audiência para prestar informações de interesse do consumidor, oportunidade na qual poderá ser proposta a possibilidade de acordo, ajustando-se a conduta do fornecedor às exigências legais, tal como previsto no art. 113 c/c 117 do CDC.

Sem muito esforço, infere-se que o Órgão responsável pela coordenação da política do sistema nacional de defesa do consumidor (art. 106, *caput*, Lei nº 8.078/90) entende pela existência de infração à legislação consumerista, nas hipóteses em que as empresas arbitrariamente não comparecem às audiências designadas pelas entidades integrantes do Sistema Nacional de

Defesa do Consumidor, motivo pelo qual denominada infração deve ser repreendida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor.

Entendimento contrário ao acima esposado estaria desprestigiando os PROCON's, ceifando-lhe sua histórica credibilidade, na medida em que ficaria ao bel-prazer do reclamado esforçar-se ou não em atender ao pleito do consumidor em audiência previamente pactuada.

Assim, pelo só fato de deixar de esclarecer assunto de interesse da Consumidora quando demandado pelo PROCON/MP/PI, o requerido praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeito à aplicação de sanção administrativa.

## **VI – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **HSBC BANK BRASIL S.A- BANCO MULTIPLO**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 39, III e parágrafo único; 42, parágrafo único e 55,§4º da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 14 de Novembro de 2013.

**Gabriella Prado Albuquerque**  
**Técnico Ministerial – Matrícula nº102**  
**Assessor Jurídico**  
**PROCON/MP/PI**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 587/2012**

**RECLAMANTE: SARA MARIANO DE FREITAS**

**RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S.A – BANCO MULTIPLO (BANCO HSBC)**

---

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 39, III e parágrafo único; 42, parágrafo único e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor e perpetrada pelo fornecedor **HSBC BANK BRASIL S.A – BANCO MULTIPLO (BANCO HSBC)**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela 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 estatuidos 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\$4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **HSBC BANK BRASIL S.A.**

Considerando a inexistência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25 do Decreto 2.181/97. Considerando a existência das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV do Decreto 2.181/97, por ser o infrator reincidente; e por deixar, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar as suas consequências. Aumento o quantum em ½ (um meio) para cada agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$8.000,00 (oito mil reais).

**Pelo exposto, em face da HSBC BANK BRASIL S.A., torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais).**

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

**Posto isso, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator **HSBC BANK BRASIL 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 **R\$8.000,00 (oito 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 dos arts. 22, §3º e 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Determino a expedição de Ofício à DECCOTERC para apurar o crime de Desobediência, artigo 330 do Código Penal;

- 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 dos débitos 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 do infrator 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, 14 de Novembro de 2013.

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