



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 152/2012

RECLAMANTE: MARIA LUZITANHA ARAUJO CHAVES

RECLAMADO: BANCO PANAMERICANO S.A/ BANCO PANAMERICANO

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 BANCO PANAMERICANO S/A.

O Consumidor, no dia 21/03/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 03). Na ocasião, informou que quitou antecipadamente, pelo valor de R\$2.044,99 (dois mil e quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos), na data de 13/02/2012, um empréstimo consignado, que possuía junto ao Banco Panamericano. Ocorre que, apesar da liquidação da dívida, o Banco lançou indevidamente a cobrança de 01 (uma) parcela no valor de R\$251,28 (duzentos e cinquenta e um reais e vinte e oito centavos), referente ao mês de fevereiro/2012. A Demandante informou que, por diversas vezes, entrou em contato com o Banco para solucionar o problema, contudo, não obteve êxito.

Diante da conduta lesiva da empresa, a reclamante solicitou, através deste PROCON/MP/PI, o cancelamento da consignação indevida, bem como a repetição do indébito do valor pago indevidamente.

Foi designada audiência conciliatória para o dia 13/04/2012, ocasião em que o Reclamante ratificou os termos da inicial. Já, o representante do fornecedor sustentou que o desconto no contracheque de fevereiro/2012 foi processado porque quando ocorreu a quitação antecipada, a folha já estava fechada. Nessa feita, propôs a restituição à cliente do valor simples, sem qualquer correção monetária e no prazo de 30 (trinta) dias.

A Demandante não aceitou a proposta da empresa, pois, segundo ela, seria injusto o

recebimento do valor sem correção, haja vista que a empresa reteve a quantia por mais de 02 (dois) meses.

Nessa feita, a Conciliadora do PROCON/MP/PI entendeu pela abusividade da conduta do fornecedor, que solicitou prazo excessivo para fazer a restituição do valor simples e sem correção.

Diante da impossibilidade de composição amigável, a postulante foi orientada a recorrer ao Poder Judiciário. Assim, sua arguição foi classificada como Fundamentada Não Atendida.

Ante o indício de perpetração infrativa às relações de consumo instaurou-se o Processo Administrativo nº 152/2012. Apesar de devidamente notificado em audiência, às fls. 10, o requerido não apresentou defesa, consoante certidão às fls 13.

Após, vieram os autos conclusos para análise.

II – DA POLÍTICA NACIONAL DAS 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 - CDC, 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)

Nesse diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES¹:

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

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 MARQUES², 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.

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*.³

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 fundamentais⁴.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

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

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

³ 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.

⁴ 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

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 Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

Nessa esteira, percebe-se que a conduta do Demandado demonstra a flagrante violação ao princípio da boa fé, haja vista que, mesmo consciente de que o desconto foi realizado de maneira indevida, o fornecedor protelou a resolução do problema, tendo a Cliente que procurar este PROCON/MP/PI para obter o reembolso de quantia que a empresa já sabia que tinha recebido indevidamente.

Ora, o reclamado deixou de observar especiais deveres de conduta e não houve a garantia da satisfação dos objetivos do contrato e das expectativas justas de ambas as partes, muito menos evitou que o contrato se transformasse em instrumento de obtenção de vantagem exagerada.

III - DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras. Dentre tais regras está a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Vaticina o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores **por defeitos relativos à prestação do serviço**, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (grifos acrescidos)

Percorrido todo o esmero fático, depreende-se que o fornecedor ao receber parcela de empréstimo já quitado, independente de ter agido com dolo ou culpa, ocasionou o defeito na prestação do serviço, conforme excerto a seguir:

EMENTA: CIVIL - RELAÇÃO DE CONSUMO - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS - QUITAÇÃO ANTECIPADA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM FOLHA DE PAGAMENTO MEDIANTE A CONTRATAÇÃO DE NOVO EMPRÉSTIMO - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO PELOS DANOS CAUSADOS A AUTORA - DESCONTO INDEVIDO DE PARCELA REFERENTE A EMPRÉSTIMO JÁ QUITADO - DEVOLUÇÃO EM DOBRO - INTELIGÊNCIA DO ART. 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - COBRANÇA DEVIDA DA PARCELA REFERENTE AO SEGUNDO EMPRÉSTIMO CONTRAÍDO PELA AUTORA - DANOS MORAIS - INOCORRÊNCIA - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

1. A ALEGAÇÃO DA AUTORA DE QUE NÃO AUTORIZOU O DESCONTO DO SEGUNDO EMPRÉSTIMO CONTRAÍDO NÃO

PROSPERA, VISTO QUE ELA PRÓPRIA AFIRMOU NA INICIAL QUE A QUITAÇÃO DO EMPRÉSTIMO PRIMITIVO SE DEU POR MEIO DE UM NOVO EMPRÉSTIMO CONCEDIDO PELA DEMANDADA.

2. OS PREJUÍZOS DECORRENTES DO INDEVIDO DESCONTO DO FINANCIAMENTO EM FOLHA DE PAGAMENTO FORAM RESSARCIDOS NA SENTENÇA. OS ABORRECIMENTOS DECORRENTES DO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL NÃO AUTORIZAM A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

3. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA CONFIRMADA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, AUTORIZANDO A LAVRATURA DO ACÓRDÃO NOS MOLDES DO ART. 46 DA [LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS](#).

4. EM RAZÃO DA SUCUMBÊNCIA, CONDENO A RECORRENTE AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, FIXADOS EM R\$500, 00 (QUINHENTOS REAIS) COM BASE NO ART. 20, § 4º, DO [CPC](#), C/C O ART. 55 DA [LEI 9099/95](#), FICANDO A EXIGIBILIDADE SUSPensa POR SER A PARTE BENEFICIÁRIA DA JUSTIÇA GRATUITA. (ACJ 20070810075654 DF. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F. RELATOR: MARIA DE FÁTIMA RAFAEL DE AGUIAR RAMOS. Publicação: DJU 24/11/2008 Pág: 208)

A responsabilidade civil objetiva é pautada na prevenção do dano e numa repreensão quando esse ocorre, assegurando uma eficiente reparação ao dano. O consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, tendo a revolução dos mercados, que agora são de ordem global, trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas, que tiveram seus direitos coletivos e difusos afetados.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

O PROCON/MP/PI tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, pode-se inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

IV – DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

O Código de Defesa do Consumidor e o próprio Código Civil estabelecem uma sanção civil de direito material contra empresas que praticam condutas abusivas. Trata-se de responsabilidade civil do fornecedor por dívida já paga, punindo o ato ilícito da cobrança excessiva. Essa responsabilidade civil decorre de infração de norma de direito privado, que objetiva não só garantir o direito do lesado à segurança, protegendo-o, ainda, contra exigências descabidas, como também, é meio de reparação do dano, prefixando o seu

montante e exonerando o lesado do ônus de provar a ocorrência da lesão. 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.

O Banco, em audiência, alegou a impossibilidade de proceder com a repetição do indébito, bem como de promover qualquer correção monetária sobre o valor a ser restituído, sob a alegação de que o desconto indevido foi realizado, porque, no ato momento da quitação, a folha de fevereiro/2012 já encontrava-se fechada.

No que pese as alegações da empresa, este não é o entendimento da jurisprudência pátria, bem como, deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor. Ora, o fornecedor exerce uma atividade de risco, havendo a comercialização em massa, há que se ter, ao menos, o dever de cuidado e qualidade.

Nesse sentido, já demonstrada a responsabilidade objetiva da empresa em tópico próprio, devido ao defeito na prestação do serviço, é de se impor ao fornecedor que a restituição do valor pago em excesso se dê de maneira dobrada e devidamente corrigido, segue as jurisprudências:

EMENTA: JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CIVIL. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. QUITAÇÃO ANTECIPADA DE EMPRÉSTIMO. DESCONTO INDEVIDO POR DOIS MESES EM FOLHA DE PAGAMENTO. FALHA DO SISTEMA QUE NÃO EXIME O BANCO DA DEVOUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL NESSE CASO RESULTARIA EM BIS IN IDEM, POR ISSO AFASTADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

1. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM FOLHA DE PAGAMENTO. QUITAÇÃO ANTECIPADA DE EMPRÉSTIMO POR PARTE DO RECORRIDO, MESMO ASSIM OCORREU DESCONTO POR DOIS MESES EM FOLHA DE PAGAMENTO DO RECORRIDO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL, O QUE RESULTA NA DEVOUÇÃO DOBRADA.

2. DANO MORAL INEXISTENTE, CONSIDERANDO QUE SUA MANUTENÇÃO ACARRETARIA BIS IN IDEM.

3. EM SEDE DE CONTRARRAZÕES, NÃO SE ACATA PEDIDO DE REFORMA DA SENTENÇA.

4. A MULTA APLICADA REFERE-SE A CADA DÉBITO INDEVIDO QUE VIER A SER FEITO, POR ISSO NÃO É EXACERBADA NEM

CARECE DE LIMITAÇÃO.

5.OS JUROS INCIDEM A PARTIR DA CITAÇÃO, PORQUANTO, A CONDENAÇÃO RESTRINGE-SE A DEVOLUÇÃO DE VALOR INDEVIDAMENTE COBRADO, JÁ QUE A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL FOI EXCLUÍDA DA CONDENAÇÃO.

6-RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. DANO MORAL IMPROCEDENTE. (ACJ 996246720118070001 DF 0099624-67.2011.807.0001. 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. RELATOR: WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO. Publicação: 17/04/2012, DJ-e Pág. 353). (grifos inseridos)

EMENTA: REPARAÇÃO DE DANOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EMPRÉSTIMO LIQUIDADO. DESCONTO INDEVIDO EM FOLHA DE PAGAMENTO. DEVER DE RESTITUIR AS IMPORTÂNCIAS PAGAS NA FORA DO ART. 42, PAR. ÚNICO DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO REDUZIDO.

- Incontroverso pelos documentos anexado a liquidação do empréstimo, bem como os descontos indevidos na folha de pagamento da autora. Desse modo, correta a sentença que determinou a restituição em dobro dos valores.

- Danos morais ocorrente, que derivam da própria conduta ilícita do recorrente ao continuar descontando parcela de empréstimo já quitado do contracheque da demandante.

- Assim, está caracterizado o dano derivado do próprio ato lesivo, como função punitiva e dissuasória da responsabilidade civil, para evitar a reiteração da conduta inadequada.

- Quantum indenizatório reduzido para se adequar aos parâmetros adotados pelas Turmas Recursais para casos análogos. (TJRS 71003034600. Relator: Pedro Luiz Pozza. Julgamento: 26/01/2012. Publicação: 30/01/2012). (grifos inseridos)

EMENTA: CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. EMPRÉSTIMO. QUITAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO NA FOLHA DE PAGAMENTO. RESTITUIÇÃO, EM DOBRO, DAS PARCELAS DESCONTADAS. DANO MORAL CONFIGURADO.

Dano moral caracterizado em razão da **violação à segurança patrimonial sofrida pelo consumidor decorrente da falha do serviço que resultou no desconto mensal indevido na sua folha de pagamento.** Quantum indenizatório que fixo em R\$ 3.000,00, pois suficiente para o caso, estando de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, não comportando redução. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71002940989 RS. Primeira Turma Recursal Cível. RELATOR: Leandro Raul Klippel. Publicação: 04/02/2011.) (grifos acrescidos)

EMENTA: CIVIL - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO - **COBRANÇA DE PRESTAÇÕES DEPOIS DA QUITAÇÃO - DEVER DE RESTITUIR OS VALORES COBRADOS EM EXCESSO - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APELAÇÃO IMPROVIDA - SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.**

1. CUIDA-SE DE CONTRATO DE FINANCIAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE IMÓVEL, COM DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO, ONDE O MUTUÁRIO QUITOU O EMPRÉSTIMO E LHE FOI COBRADA A PRESTAÇÃO DE NOVEMBRO DE 2005 E FORAM LANÇADAS, NOS PAGAMENTOS DE MAIO E JUNHO, DUAS PRESTAÇÕES QUE NÃO ERAM DEVIDAS.

2. A RÉ CONTESTOU A AÇÃO ADUZINDO QUE HAVIA UMA PRESTAÇÃO PENDENTE E INFORMOU QUE DEVOLVEU AS PARCELAS DE MAIO E JUNHO DE 2007, BEM COMO DEU BAIXA NA HIPOTECA.

3. APLICA-SE O [CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](#) AOS CONTRATOS DE FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO, CONFORME DISPÕEM SEUS ARTIGOS [2º](#), [3º](#) E [17](#).

4. 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.

5. COMPROVAM OS AUTOS QUE A PARCELA EM ABERTO FOI QUITADA EM JUNHO DE 2007 E FORAM DEVOLVIDAS AO MUTUÁRIO AS QUANTIAS CORRESPONDENTES ÀS PARCELAS DE MAIO E JUNHO DE 2007.

6. O INDEVIDO LANÇAMENTO DAS PARCELAS DE MAIO E JUNHO DE 2007 NA FOLHA DE PAGAMENTO DO MUTUÁRIO FAZ INCIDIR A REGRA PREVISTA NO ART. [42](#), [PARÁGRAFO ÚNICO](#), DO [CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](#). A EXISTÊNCIA UMA PARCELA EM ABERTO, CUJA NEGOCIAÇÃO ESTAVA EM DISCUSSÃO ENTRE OS CONTRATANTES, NÃO JUSTIFICA O LANÇAMENTO INDEVIDO DE PARCELAS JÁ LIQUIDADAS.

7. **A FALHA DO SISTEMA NÃO EXIME A EMPRESA APELANTE DE EFETUAR A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE LANÇADOS E PAGOS PELO CONSUMIDOR**, DEDUZIDA A QUANTIA JÁ RESTITUÍDA.

8. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. ACÓRDÃO LAVRADO NA FORMA DO ART. [46](#), IN FINE, DA LEI [9.099/95](#).

9. EM RAZÃO DA SUCUMBÊNCIA, CONDENO A RECORRENTE AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ARBITRADOS EM 10% DO VALOR DA CONDENAÇÃO, NOS TERMOS DO ART. [55](#), CAPUT, DA LEI [9.099/95](#). (ACJ 734124820078070001 DF 0073412-48.2007.807.0001. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F. RELATOR : MARIA DE FÁTIMA RAFAEL DE AGUIAR RAMOS. Publicação: 09/01/2009, DJ-e Pág. 136)

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 Marques⁵:

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 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.

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.

Ademais, como já demonstrado em tópico próprio, o CDC adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor nas relações de consumo. Assim, numa medida de pesos e contrapesos, coloca-se, de um lado, os proveitos e as vantagens do avanço tecnológico e, de outro, a necessidade e a possibilidade de o lesado poder responsabilizar alguém – também em benefício da coletividade – sem a obrigatoriedade de se perquirir sobre a culpa, equilibrando a aviltante diferença de poder econômico existente, dando relevância à mera relação de causalidade entre o fato e o dano, abstraindo-se, inclusive, tanto da ilicitude do ato quanto da existência de culpa.

Veja-se nesse sentido:

EMENTA: REPARAÇÃO DE DANOS. EMPRESTIMO CONSIGNADO COM DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO. DEFEITO DO SERVIÇO. PERMANÊNCIA DE DESCONTOS MENSAIS APÓS A QUITAÇÃO INTEGRAL DO DÉBITO. DIREITO À RESTITUIÇÃO

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

PELO EQUIVALENTE AO DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ADEQUADO.

I. Incontroversa a falha da instituição financeira, que reconhece a quitação integral do contrato e permanece realizando descontos mensais na folha de pagamento do autor. Conjunto probatório que indica ter o cliente solicitado administrativamente o reembolso, no que só teve sucesso diversos meses após os descontos indevidos, e ainda parcialmente. Destarte, em se tratando de cobrança indevida, faz jus a demandante à restituição do valor pelo equivalente ao dobro, conforme precedentes desta Turma.

II. A demandada responde objetivamente pelos danos advindos de serviço o qual não apresenta a segurança legitimamente esperada pelo consumidor. E, diante da lesividade da conduta, que restringiu o gozo de verba de natureza alimentar e essencial – quase um ano após a quitação e na já singela folha de pagamento dos policiais militares - resta configurado o dano moral *in re ipsa*.

III. A indenização, no caso de dano moral, tem a finalidade de compensar o lesado atenuando seu sofrimento e, quanto ao causador do prejuízo, tem caráter sancionatório para que não pratique mais ato lesivo à personalidade. A par disso, deve o montante atender aos fins que se presta, sopesadas, ainda, a condição econômica da vítima e a do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a finalidade da sanção reparatória e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

IV. Desta feita, tenho que o valor da indenização, fixado na origem em R\$ 1.500,00 está coerente, observando as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros desta Turma em casos análogos. (Processo: 71003069135 RS Relator(a): Carlos Eduardo Richinitti Julgamento: 27/09/2011 Órgão Julgador: Terceira Turma Recursal Cível Publicação: Diário da Justiça do dia 29/09/2011) (grifos insertos)

Salutar destacar, portanto, que, além de a empresa, não ter proposto a repetição do indébito e sequer a correção monetária do valor indevidamente pago, a mesma, ainda, manteve-se inerte por período desarrazoado, eis que, mesmo sabedora de que o pagamento ocorreu de maneira indevida, o fornecedor, apenas, propôs restituir os valores após o início de procedimento administrativo neste PROCON/MP/PI. No que pese isso, ainda solicitou o prazo desproporcional de 30 (trinta) dias para realizar o pagamento sem qualquer correção à Cliente.

VI – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão aos artigos 14; 39, V; e 42, parágrafo único da Lei Federal nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **BANCO PANAMERICANO S/A**

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 03 de Outubro 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 152/2012

RECLAMANTE: MARIA BERNADETE DO CARMO SOUSA

RECLAMADO: BANCO PANAMERICANO S.A/ BANCO PANAMERICANO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao arts. 14; 39, V; e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO PANAMERICANO 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.

Fixo a multa base no montante de **RS\$4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **BANCO PANAMERICANO S/A**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$4.000,00 (dois mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor *BANCO PANAMERICANO S/A* torno a multa fixa e definitiva no valor de RS\$4.000,00 (quatro 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 ***BANCO PANAMERICANO 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 **RS\$4.000,00 (quatro 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;

- 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, 03 de outubro de 2013.

Dr. CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP-PI