



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 200/2011

F.A. Nº 0111-000.748-4

RECLAMANTE – GILNARIA MARIA SOARES E SILVA

RECLAMADO – BANCO CITIBANK S.A/ BANCO CITIBANK

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 CITIBANK S.A** em desfavor de **GILNARIA MARIA SOARES E SILVA**.

Em reclamação registrada neste Órgão, a Consumidora informou que era usuária dos serviços da empresa Reclamada, por meio do cartão de crédito de nº 4032 2500 0011 2800, sendo este adicional ao cartão de nº 4032 2549 3100 7535.

A Reclamante asseverou que, por motivos alheios a sua vontade, há algum tempo não efetuava o pagamento total de suas faturas. Informou que a fatura com vencimento para setembro/2010 encontrava-se, no importe de R\$8.997,15 (oito mil novecentos e noventa e sete reais e quinze centavos). Nesta ocasião, com receio de ficar inadimplente, entrou em contato com a Central de Atendimento da Administradora, antes do vencimento da fatura, e solicitou o parcelamento da dívida, contudo, obteve a negativa por parte do atendente e foi orientada a tentar a negociação em data posterior.

Após o pagamento de parte da fatura do mês de outubro/2010, a Reclamante entrou novamente em contato com a empresa e o atendente lhe disponibilizou uma proposta para quitação, a qual a consumidora teria de efetuar o pagamento de 01 (uma) parcela de R\$2.050,00 (dois mil e cinquenta reais) mais 04 (quatro) parcelas de R\$1.990,78 (um mil novecentos e noventa reais e setenta e oito centavos). A Demandante confirmou o aceite à proposta e aguardou o recebimento do boleto da primeira parcela para pagamento, entretanto, lhe foi enviado a fatura com vencimento para o mês de novembro/2010, no importe de R\$9.759,03 (nove mil setecentos e cinquenta e nove reais e três centavos).

Inconformada com tal situação, entrou em contato com a Administradora do cartão, ocasião na qual teve ciência de que o acordo firmado não havia sido implantado, sendo-lhe oferecidas outras propostas de negociação com a incidência de mais juros e encargos, pelo qual não pôde concordar. Nesse diapasão formulou Reclamação no PROCON/MP/PI, a fim de obter o cumprimento do acordo, ressaltando que todos os meses efetuava o pagamento da parcela acordada, sendo o vencimento da última parcela para março/2011.

Na audiência realizada no dia 23/03/2011, compareceram as partes. Após exposto os fatos, a representante do Banco solicitou a remarcação da audiência, alegando que não houve tempo hábil para a análise do pleito. Apesar de expresso o caráter protelatório da solicitação da empresa, haja vista que a mesma teve prazo superior a 01 (um) mês para a análise, a Conciliadora designou nova audiência para o dia 07/04/2011, a fim de que a empresa retificasse a sua conduta e apresentasse esclarecimentos sobre os fatos narrados.

No entanto, na data redesignada, o Banco informou que não foi possível a conclusão da análise, demonstrando o descaso no trato com os consumidores e o desrespeito a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, razão pela qual a presente reclamação fora classificada às fls. 14 como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

Instaurado o presente Processo Administrativo, através da Portaria 148/2011, devidamente notificado o fornecedor, este apresentou defesa escrita, conforme pode-se inferir na Certidão às fls. 18.

Em defesa escrita, o Reclamado afirmou que todo o alegado é de cunho meramente aleatório, com o fim de camuflar a verdade, o inadimplemento em face das obrigações contratuais assumidas. Asseverou que o contrato, o qual a Demandante tinha plena ciência de todas as cláusulas, está rigorosamente de

acordo com as normas legais vigentes. Por fim solicitou pela IMPROCEDÊNCIA da Reclamação, uma vez que todos os esclarecimentos solicitados já foram realizados.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

Pois bem. O cerne da presente questão consiste em verificar a conduta desidiosa do Banco, que compareceu as audiências realizadas no PROCON/MP/PI e não apresentou qualquer esclarecimento sobre questão de interesse do consumidor, mesmo devidamente notificado para prestar informações neste órgão oficial.

Em estabelecendo, como direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas, o CDC proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores, independentemente da produção de um dano efetivo para o consumidor. Estas 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.

No caso em comento, a Reclamante alegou que lhe foi feita uma proposta de negociação de débito, a qual expressou o seu aceite, contudo, posteriormente, a empresa negou-se a aceitar o valor firmado entre as partes como quitação.

O artigo 30 do CDC dispõe:

Artigo 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Oportuno frisar que a informação integra a oferta e esta cria um vínculo entre fornecedor e consumidor. Nesse sentido segue a interpretação do professor Leonardo de Medeiros Garcia sobre o artigo supracitado:

Segundo o artigo, a “informação” e a “publicidade” integram o termo “oferta”. A oferta é um veículo que transmite uma mensagem, incluindo informação e publicidade. O fornecedor é o emissor da mensagem e o consumidor é o seu receptor.

Toda publicidade veicula alguma forma de informação, mas nem toda informação é publicidade. **A informação é mais ampla. Exemplificando, a resposta do gerente do banco ou o preço dado pelo feirante “de boca” são informações**

suficientes para vincular o fornecedor, mas não são consideradas publicidade.

(...)

A oferta, por si só, já é suficiente para criar um vínculo entre fornecedor e consumidor, surgindo uma obrigação pré-contratual, devendo o fornecedor cumpri-la nos exatos termos anunciados, vinculando-o contratualmente (princípio da vinculação contratual da publicidade).

Logo, verifica-se que o fornecedor, através da oferta, deve-se portar no sentido de cumprir os deveres de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação, devendo sobremaneira respeitar a oferta. Todavia, no caso em apreço, o Banco arbitrariamente não cumpriu com o ofertado.

Ainda que ausente a má-fé do fornecedor, o mesmo deveria ter agido com diligência, a fim de evitar os danos causados à Cliente.

Nesse sentido, eis a lição de Cláudia Lima Marques¹:

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.

De outro tanto, oportuno destacar ainda, que, conforme corroborado nos autos, o Reclamado, apesar de presente às audiências, não apresentou qualquer esclarecimento sobre o fato lesivo que lhe estava sendo imputado e não prestou as informações solicitadas de interesse do consumidor, apresentado defesa escrita apenas após notificado da instauração do processo em epígrafe.

Em suma, a defesa apresentada busca única e exclusivamente confundir o julgador desse Processo e desvirtuar o foco da Reclamação. O documento ora apresentado é peça indigente, de conteúdo genérico e vazio. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da decisão.

Ora, não obstante as inúmeras oportunidades dadas à empresa, em homenagem aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, para refutar as transgressões ao Código de Defesa do Consumidor a ela imputas, a mesma preferiu omitir-se, razão pela qual faz-se a necessária aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora

¹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

constatada.

Colhe-se nos autos que a omissão por parte da Operadora se deu em todos os atos da reclamação, manifestando-se, ainda que genericamente, apenas após a notificação da instauração do Processo Administrativo, infringindo, assim, o seguinte dispositivo do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §4 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 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 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).

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.

Assim, pelo só fato de deixar de prestar as informações solicitadas pelo PROCON/MP/PI, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa. Cumpre ressaltar, *in casu*, que não houve qualquer ofensa ao princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa, exigido em todo e

qualquer processo administrativo.

Logo, não tendo o **BANCO CITIBANK S.A** agido com a diligência necessária para garantir a segurança na relação de consumo, além de ter se omitido em todos os atos para o qual foi devidamente notificado e estava obrigado a prestar informações, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor, motivo pelo qual passo a opinar pela aplicação de multa à empresa, em decorrência de infração ao artigo 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 06 de junho de 2011.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 200/2011

F.A. Nº 0111-000.748-4

RECLAMANTE – GILNARIA MARIA SOARES E SILVA

RECLAMADO – BANCO CITIBANK S.A/ BANCO CITIBANK

DECISÃO

Analizando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo ao artigo 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO CITIBANK 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)**.

Considerando a inexistência de circunstância agravante e a presença da circunstância atenuante contida no art. 25, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator primário, diminuo, pois, o *quantum* em $\frac{1}{2}$, passando essa para o montante de R\$1.000,00 (um 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 R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator, 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\$ 1.000,00 (um 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-PI, 29 de junho de 2011.

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