



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 474/2011

REF. F.A Nº 0111-003.556-5

RECLAMANTE: VALDECI OTAVIANO DO NASCIMENTO

RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO

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 – BANCO MULTIPLO** em desfavor de **VALDECI OTAVIANO DO NASCIMENTO**.

Em Reclamação registrada neste PROCON, na data de 14/06/2011, o Autor informou que era titular do cartão HSBC nº 0937 **** 7301 e que estava em débito com o mesmo. Na ocasião, afirmou que a última fatura que tinha ciência, com vencimento em abril/2011, fora gerada no valor de R\$212,37 (duzentos e doze reais e trinta e sete centavos). Além disso, aduziu que não recebia faturas há aproximadamente 06 (seis) meses, visto isso, sempre, entrava em contato com o Banco para obter o código de barras, todavia, segundo o Reclamante, a maioria das vezes, era lhe fornecido um código errado, impossibilitando, assim, o pagamento em dias e ocasionando a incidência de juros e encargos, que não concordou em pagar.

Diante disso, solicitou a negociação do débito, com a conseqüente redução dos juros e encargos. Propôs, assim, a quitação da dívida, mediante o pagamento no valor total de R\$138,05 (cento e trinta e oito reais e cinco centavos).

Em audiência conciliatória, realizada na data de 20/07/2011, o representante do fornecedor informou não haver proposta de acordo. Nessa ocasião, o preposto foi indagado pelo Conciliador deste órgão protetorista, quais os esclarecimentos da empresa sobre os fatos narrados pelo consumidor, a fim de instruir o processo, para averiguar o mérito da questão. No entanto, o representante do fornecedor resumiu-se a afirmar que não possuía qualquer informação sobre o pleito do demandante e até mesmo o montante do seu débito.

Em razão do descaso demonstrado pelo fornecedor **HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO**, posto que não prestou os esclarecimentos solicitados em audiência, haja vista não conhecer sequer a situação fática vislumbrada, a arguição do reclamante foi considerada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, e contra o Demandado foi instaurado o Processo em epígrafe.

Instaurado o presente Processo Administrativo e devidamente notificado, o fornecedor, tempestivamente, apresentou defesa escrita, conforme pode-se inferir na Certidão às fls. 19.

Nessa ocasião, o representante do Banco HSBC solicitou a remarcação da audiência, sob a alegação de que havia a possibilidade de acordo entre as partes.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

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.

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 NUNES:

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.¹

O Código de Defesa do Consumidor, 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.

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 objetiva e harmonia.

III – DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC

De outro tanto, oportuno destacar que, conforme corroborado nos autos, o Reclamado, apesar de presente à audiência, não apresentou qualquer esclarecimento sobre o fato lesivo que lhe foi 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 desvirtuar o foco desse Processo. O documento ora apresentado é peça indigente, de conteúdo genérico e vazio. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar o julgador, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da decisão, posto que a empresa solicita a remarcação de audiência, mesmo após o encerramento da FA.

Cumpre saliente que não foi fornecido à empresa qualquer resposta sobre a solicitação de redesignação da audiência, tendo em vista que, após o encerramento da FA, o pleito do consumidor é encaminhado para apreciação judicial e, caso o fornecedor tenha interesse em firmar acordo, deverá procurar diretamente o Cliente.

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

Com isso, o momento oportuno para a tentativa de conciliação precede a instauração do Processo Administrativo, depois dessa fase o PROCON/MP/PI irá apenas apreciar a suposta infração e, caso procedente, aplicar as sanções administrativas cabíveis. Assim, posterior, interesse da empresa em firmar acordo, após a infração configurada, não ilide a aplicação de penalidade administrativa.

Ora, não obstante a oportunidade dada 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 constatada.

Nesse sentido, dispõe 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 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).

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.

IV – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO**, tendo em vista perpetração infrativa ao artigo 55, §4º da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 17 de Julho de 2012.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial- Matrícula 102
PROCON/MP/PI



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP-PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 474/2011

REF. F.A Nº 0111-003.556-5

RECLAMANTE: VALDECI OTAVIANO DO NASCIMENTO

RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO**, 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 **R\$ 1.000,00 (um mil reais)** ao fornecedor **HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO**.

Considerando a inexistência de circunstâncias atenuantes e a existência da circunstância agravante contida no art. 26, I do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente. Aumento o *quantum* em 1/2 (um meio), convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Pelo exposto, em face do fornecedor HSBC BANK BRASIL S/A – BANCO MULTIPLO, torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos 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 – BANCO MULTIPLO**, 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\$1.500,00 (um 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 dos arts. 22, §3º e 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvinimento, 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, 17 de Julho de 2012.

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