



**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 157/2013**

**REF. F.A Nº 0113-001.221-6**

**RECLAMANTE: PEDRO MACHADO DA CUNHA**

**RECLAMADO: BANCO DO BRASIL S/A**

**PARECER**

**I. RELATÓRIO**

Trata-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 (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor reclamado em desfavor de Pedro Machado da Cunha.

O Consumidor, no dia 04/02/13, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento nº 0113-001.221-6, contra o fornecedor BANCO DO BRASIL S/A – Agência Praça do Liceu – solicitando esclarecimentos sobre todos os contratos (CDC e Consignação), tais como: se existe atraso no pagamento, data para o término, etc. Assentou que os descontos são em valores abruptos, cujas origens desconhece. Citou, por derradeiro, que é idoso e se encontra com sérios problemas de saúde.

Na audiência conciliatória designada para o dia 10/04/13 (fls. 17), o autor ratificou os termos da exordial. Por sua vez, o Banco solicitou a remarcação, a fim de anexar a cópia dos contratos solicitados. Ademais, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, com fulcro no art. 55, §4º, da Lei Consumerista, determinou a apresentação das cópias de todos os instrumentos contratuais.

Remarcou-se novo encontro para o dia 18/04/13. Neste, conforme fls. 19, o demandado limitou-se a cientificar que não fora possível anexar os contratos, devendo o consumidor procurar o Gerente de sua Agência.

Diante da impossibilidade de acordo, o reclamante foi orientado a procurar o Poder Judiciário. Destarte, sua arguição em face do fornecedor foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Contra o reclamado, foi instaurado o Processo Administrativo nº 157/2013 (fls. 20/21)

Apesar de devidamente notificado em audiência, o reclamado Banco do Brasil não apresentou defesa no prazo legal (fls. 22).

Após, vieram os autos conclusos para análise.

## II. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados. Pois então, passamos à sua análise.

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 arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 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, 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:

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 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.<sup>1</sup>

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, 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 fa-*

---

1

*cilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.”<sup>2</sup> (grifado)*

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

---

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 inclusos)

Consignadas as explanações aqui exposta, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmago da questão controversa se encontra na verificação de ilegalidade, em função de que não foram anexadas as cópias dos contratos existentes, nem prestadas informações sobre os mesmos.

Pois bem. Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz do art. 6º, inciso III, da Lei nº 8.078/90, que consagra como direito básico do consumidor o direito à informação:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

A informação, dever dos fornecedores em todas as etapas da relação, permite ao consumidor a escolha do parceiro que melhor lhe convier, afetando, inclusive, a essência do próprio negócio, pois quando repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato.

Cláudia Lima Marques<sup>3</sup>, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo. O art.6º do citado Código o considera direito fundamental e o art.31 prescreve como deve ser a informação, ou seja: clara, precisa e ostensiva sobre as principais características do produto ou serviço.

---

<sup>2</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.

<sup>3</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

5. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, **é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC.** 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III). 8. **Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.** 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. **A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.** 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: **a) informação-conteúdo** (= características intrínsecas do produto e serviço), **b) informação-utilização** (= como se usa o produto ou serviço), **c) informação-preço** (= custo, formas e condições de pagamento), e **d) informação-advertência** (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (Resp 586.316/MG, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) (grifou-se)

No caso em apreço, restou caracterizada a ausência de informação na etapa pós-contratual, porquanto, apesar de solicitado, não foram anexadas as cópias dos contratos, nem explicitado a atual condição dos mesmos.

Ressalta-se ser desarrazoada a argumentação do Banco de que, para a obtenção dos contratos, seria necessário o comparecimento do autor na Agência, mormente porque o demandante iniciou este processo no dia 04/02/13. Ou seja, ele esperou aproximadamente 03 (três) meses para obter esta simplória resposta, sendo que poderia o reclamado ter solucionado o imbróglio deste aquela data.

Ora, é notório que, na esmagadora maioria dos casos, os consumidores procuram o PROCON, em função de que não logram êxito em ver seu pleito atendido, no contato direto com o fornecedor.

Insta consignar que o reclamado incorreu inclusive em infração ao art. 55, parágrafo quarto, da Lei Consumerista, porquanto a determinação do PROCON (fls. 17) não fora atendida.

Senão vejamos:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 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.

Assim, uma vez iniciado um processo, o problema relacionado deve ser solucionado no próprio PROCON, sob pena de cair o Órgão em descrédito.

Nestes termos, medida que se impõe é penalização do Banco, a fim de que determinada conduta não se repita.

Ressalta-se que o requerido não conseguiu comprovar quaisquer fatos que lhe resguarde de uma eventual sanção administrativa.

Veja-se nesse sentido:

AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA ADMINISTRATIVA. PROCON. PODER DE POLÍCIA - não há vício que leve à nulidade da decisão administrativa que, no exercício do poder de polícia, impõe multa ao infrator - ***Autora que não logrou comprovar os fatos constitutivos de seu direito*** - Permanece configurada a infringência aos arts. 18 e 31, do CDC - Multa devida - Valor da multa dentro dos parâmetros normativos - Recurso parcialmente provido. (TJ-SP – Apl. nº 994061588879 – 2º Câmara de Direito Público – Rel. Des. José Luiz Germano – DJ 10/03/10) (grifei)

Assim, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil. Corroborando este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin<sup>4</sup>:

[...] No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé permite a aplicação da sanção, como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição.  
[...]

Por oportuno, preceitua Cláudia Lima Marques:

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

---

<sup>4</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini, et alli. ***Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto***. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.

do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável<sup>5</sup>.

### III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **BANCO DO BRASIL S/A**, tendo em vista perpetração infrativa aos arts. 6º, inciso III, e 55, parágrafo quarto, da citada lei

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 09 de maio de 2013.

**ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR**  
**Técnico Ministerial**  
**PROCON/MP-PI**

---

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



**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 157/2013**

**REF. F.A Nº 0113-001.221-6**

**RECLAMANTE: PEDRO MACHADO DA CUNHA**

**RECLAMADO: BANCO DO BRASIL S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, inciso III, e 55, parágrafo quarto, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO DO BRASIL 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 **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)** ao fornecedor **BANCO DO BRASIL S/A**.

Considerando a inexistência de circunstância atenuante contida no art. 25, do Decreto 2.181/97. Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos I e IV, do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente, e por ter deixado o mesmo, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Aumento o *quantum* em 1/2 (um meio) para cada agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).



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

---

**Pelo exposto, em face do fornecedor BANCO DO BRASIL S/A torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 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 DO 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\$ 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, 10 de maio de 2013.

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