



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 337/2013-A

REF. F.A. Nº 0113-004.275-9

RECLAMANTE: MANOEL BARRETO DE SOUSA

RECLAMADO: BANCO BMG S/A

PARECER

1. 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 BANCO BMG S/A.

O Consumidor, no dia 10/05/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra (fls. 04), com o desígnio de solicitar a liberação de sua margem consignável, tendo em vista a finalização do contrato existente entre as partes, além do demonstrativo dos pagamentos. Citou que não recebera qualquer cartão.

Preliminarmente, notificou-se a empresa, através de Carta de Informações Preliminares (CIP), para apresentar esclarecimentos acerca dos fatos narrados na inicial. Na defesa apresentada (fls. 08), em síntese, o Banco indicou a existência dos contratos de empréstimo nº 183408562, nº 197424803, e nº 229125879, e do cartão de crédito de nº 5313.0402.6870.6014. Cientificou sobre a impossibilidade de liberação da margem, por constar nos sistema a inadimplência dos contratos em comento.

Irresignado com a resposta apensa aos autos, o postulante retornou ao PROCON (fls. 10), razão pela qual designou-se audiência conciliatória para o dia 03/07/13. Nesta, conforme fls. 21, o reclamante ratificou os termos da exordial. Por sua vez, o requerido anexou defesa escrita, comprovante de pagamento TED, faturas com vencimentos em Abril/2013, Maio/2013, Junho/2013, e assim se manifestou:

Aduziu que a reclamação em testilha se refere a cartão BMG Card de nº 5313.0402.6870.6014, o qual fora firmado, em 27/02/08, com limite de R\$ 1.121,00 (um mil, cento e vinte um reais), e margem consignável para



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

desconto de R\$ 41,50 (quarenta e um reais, e cinquenta centavos). Citou que o referido cartão encontra-se extraviado, bem como sua margem esta ativa, devido ao saldo devedor existente no importe de R\$ 398,70 (trezentos e noventa e oito reais, e setenta centavos). Ressaltou que nas faturas do cartão não há parcelas com valores fixos. Assim, o valor descontado pode variar entre o saldo devedor da fatura até o limite da margem consignável que no caso em epígrafe é de R\$ 41,50 (quarenta e um reais, e cinquenta centavos), sendo o restante da dívida encaminhada ao cliente. Discorreu sobre o procedimento de cartão consignado. Por derradeiro, solicitou o arquivamento da reclamação.

Em réplica, o consumidor não concordou com a postura da empresa, porquanto, no momento da contratação, fora lhe explanado que o empréstimo seria no prazo fixo de 60 (sessenta) meses. Mencionou, inclusive, não compreender o procedimento adotado a respeito do suposto cartão consignado, de modo que sequer foi anexada a cópia do contrato.

Diante da impossibilidade de composição amigável, o demandante foi orientado a procurar o Poder Judiciário (fls. 22).

Ante ao indício de perpetração infrativa à legislação consumerista, instaurou-se o Processo Administrativo nº 337/2013 (fls. 23/24). Notificou-se a empresa para, no prazo de 15 (quinze) dias, apresentar defesa, referente ao objeto desta reclamação. Determinou-se, ainda, com fulcro no art. 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, a apresentação de cópia dos contratos e dos demonstrativos dos pagamentos.

Regularmente cientificado, o BANCO BMG apresentou resistência no prazo legal. Em resguardo, conforme fls. 25/52, limitou-se a juntar demonstrativos e cópias dos contratos de nº 183408562-0, nº 197424803-0 e nº 229125879-0.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 53).

2. FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores.

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.



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

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.¹

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 facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.*² (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)

Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz do art. 6º, inciso III, da Lei nº 8.078/90, que trata sobre o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços.

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

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



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

A respeito do tema calha tecer preliminarmente sucintas explicações, posto que a informação é um dever dos fornecedores em todas as etapas da relação, permitindo 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.**

Pois bem. Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, 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;

Cláudia Lima Marques³, 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.

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***

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



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

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 indubitável a falha no dever de informar sobre a operacionalização do contrato de “cartão de crédito consignado”, que ocorre em síntese, nos termos da defesa apensa pelo reclamado (fls. 12/15) da seguinte maneira:

Insta aclarar que a sistemática de desconto do cartão se dá através de desconto em folha mensal no benefício do reclamante. O valor descontado varia de acordo com o valor total da fatura, que representa o limite da sua margem consignável. O restante do valor deve ser quitado através de fatura enviada para a residência do mesmo. Acrescenta-se que o não pagamento do valor integral da fatura acarreta a incidência de encargos sobre o saldo devedor, conforme previsão contratual, motivo pelo qual os descontos em folha são devidos. Enquanto houver saldo devedor, o consumidor sofre descontos referentes ao pagamento mínimo que ocorre mensalmente e pode variar de acordo com o saldo devedor da fatura até o limite da margem consignável. O Consumidor tem a opção de efetuar o pagamento parcial ou total da fatura para amortizar o saldo devedor, sendo que, quando não for pago o valor integral da fatura, são gerados encargos rotativos sobre o saldo devedor remanescente.

Trata-se, portanto, de modalidade de empréstimo relativamente recente – que se utiliza de juros pós-fixados, de forma semelhante aos cartões de crédito – desconhecida pela maioria dos consumidores, que estão habituados às concessões de empréstimos com juros pré-fixados, em que há quantidade fixa de valores e parcelas.



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

A problemática consiste nesta diferenciação que não é repassada, no momento da transação, ao cliente, que visualizando o desconto em seu contracheque acredita ter aderido a empréstimo na sua modalidade convencional, principalmente porque, em regra, é ludibriado pelo funcionário que na ânsia de “vender o serviço” suprime informação considerada essencial.

Não se desconhece, inclusive, que, com o fito de mascarar esta operação, os Bancos não enviam as faturas mensais aos consumidores para que estes não possam descobrir a real modalidade de contrato, nem porventura adimplir o saldo remanescente, por ser bastante cômodo à instituição financeira subtrair quantia fixa do consumidor sem diminuir significativamente o débito total deste, tendo em vista que o valor do pagamento mínimo corresponde a praticamente aos juros cobrados na sucessão dos meses.

Neste diapasão, não é demais repisar que o BANCO BMG sequer anexou ao processo contrato contendo a assinatura do demandante, nem qualquer outra prova documental, que comprove a cientificação a respeito do famigerado “cartão consignado”, considerando que os contratos juntados – nº 183408562-0, nº 197424803-0 e nº 229125879-0 – são referentes a empréstimos regularmente pactuados em sua modalidade pré-fixada.

Outrossim, insta consignar igual infração aos arts. 46, 52 e 54, §3º e §4º, decorrentes do princípio básico à informação e previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Vejamos o disposto nos dispositivos legais mencionados:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, ***se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.***

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva ***outorga de crédito*** ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o



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

consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em *termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.*

§ 4º *As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.* (grifos inclusos).

Nestes termos, tendo em vista a temerária concessão de crédito, medida que se impõe é a penalização do BANCO BMG S/A, a fim de que o mesmo se abstenha de trilhar a conduta abusiva refutada.

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. Corrobora este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin⁴:

[...] 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

⁴ 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.



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

do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável⁵.

3. 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 BMG S/A**, tendo em vista perpetração aos arts. 6º, inciso III, 30, 46, 52, e 54 da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 09 de setembro de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI

⁵ 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 337/2013-A

REF. F.A. Nº 0113-004.275-9

RECLAMANTE: MANOEL BARRETO DE SOUSA

RECLAMADO: BANCO BMG S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, inciso III, 30, 46, 52, e 54 do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO BMG 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\$ 6.000,00 (seis mil)** ao fornecedor **BANCO BMG S/A**.

Considerando a existência de circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos I e IV, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixado de tomar as providências cabíveis para evitar ou mitigar suas consequências, e por ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de maior de 60 (sessenta) anos. Aumento o quantum em ½ (um meio), tendo em vista que uma



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

atenuante anula uma agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Pelo exposto, em face do fornecedor BANCO BMG S/A torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 9.000,00 (nove 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 BMG 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\$ 9.000,00 (nove 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 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, 10 de setembro de 2013.

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