



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 346/2013

RECLAMADO: BANCO BONSUCESO S/A

REF. F.A Nº 0113-005.382-2

RECLAMANTE: MARIA ANTÔNIA ARAÚJO MACHADO

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 BANCO BONSUCESO S/A.

O Consumidor, no dia 18/06/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando ser pessoa idosa e que recebeu oferta de empréstimo a ser descontado em seu contracheque, em 33 (trinta e três) parcelas de R\$ 168,73 (cento e sessenta e oito reais, e setenta e três centavos). Assentou que chegou, na residência, um cartão de crédito Bonsucesso nº 4027.0202.4825.1356, todavia jamais o utilizou ou desbloqueou. Citou que nunca recebeu qualquer espécie de fatura. Asseverou que, ao procurar o reclamado a fim de antecipar as três últimas parcelas, foi surpreendido com um saldo devedor de R\$ 1.786,51 (um mil, setecentos e oitenta e seis reais, e cinquenta e um centavos) no cartão de crédito. Posto isso, solicitou, na reclamação inicial, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, esclarecimentos sobre o fato, bem como o cumprimento da oferta, referente ao empréstimo na quantidade de parcelas pactuada, tendo em vista a ausência de informação do carta consignável e o não recebimento das faturas. Requereu, ainda, a quitação antecipada das últimas parcelas do empréstimo.

Juntada de documentos pelo autor, conforme fls. 04/07.

Na audiência conciliatória designada para o dia 24/07/13 (fls. 30/31), o consumidor ratificou os termos da exordial. O Fornecedor anexou documentos, nos termos das fls. 08/29, e realizou as alegações abaixo transcritas:

Aduziu que o contrato celebrado entre as partes de nº 48724221, através da aceitação da proposta de nº 8048723269, não corresponde a empréstimo consignado, mas sim a cartão de crédito consignado, estando denominado proposta de acordo com os parâmetros legais do Banco Central. Assinalou que, no caso em comento, foi requerido saque no momento da contratação, no valor de R\$ 2.264,36 (dois mil, duzentos e sessenta e quatro reais, e trinta e seis centavos), sendo enviado no dia 06/01/11, conforme comprovante em anexo. Sublinhou que a reclamante, no dia 03/06/11, efetuou outro saque, no importe de R\$ 530,20 (quinhentos e trinta reais, e vinte centavos). Discorreu sobre o procedimento do cartão de crédito consignado.

Em réplica, o demandante assim se manifestou:

Sustentou que não solicitara o segundo saque, no valor de R\$ 510,00 (quinhentos e dez reais), de modo que esta quantia fora inserta sem qualquer solicitação em conta corrente, sendo utilizada, por desconhecer sua origem, e por, na época, pensar tratar-se de benefício do Governo do Estado. Reiterou que fora enganado pela empresa, que não lhe explicara o procedimento de cartão de crédito consignado, mencionando, na época, tratar-se de empréstimo consignado, com valor e número de parcela fixas.

A seu turno, o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, com fulcro em seu poder de polícia, determinou a apresentação de documento comprobatório da solicitação de desbloqueio do cartão, bem como do segundo saque.

Ante a impossibilidade de acordo, o consumidor foi orientado a procurar o Poder Judiciário. Sua arguição em face do fornecedor foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Em face do indício de infrações à legislação consumerista, determinou-se a instauração do Processo Administrativo nº 346/2013.

Devidamente notificado, o fornecedor apresentou defesa no prazo legal (fls. 34). Em anteparo, conforme fls. 35/55, reiterou que não se trata de empréstimo consignado, mas sim de cartão de crédito consignado. Discorreu que o contrato de crédito consignado funciona seguinte maneira: “o cliente recebe um cartão de crédito, que pode ser utilizado normalmente em compras, mas que também oferece a opção de saque em quantias em dinheiro. Em contrapartida, o Banco Bonsucesso S/A esta autorizado a fazer uma reserva de margem consignável no contracheque da parte reclamante, estipulada sempre em 10% (dez por cento), que representará o valor mínimo da fatura, caso o cliente efetue compras e/ou saques. Além do pagamento mínimo que resta consignado em folha, são enviadas mensalmente para a residência do cliente as faturas relativas ao referido cartão, apresentando toda a descrição do débito, das compras, das taxas de juros aplicadas e do valor que será devido no mês. Estes documentos, além do caráter informativo, podem ser utilizados para efetuar pagamentos, para amortizar ou até liquidar o débito. A possibilidade de saques de quantias em dinheiro é, claramente, um dos

grandes diferenciais do contrato em questão. Tanto que, na grande maioria das contratações, os clientes solicitam de plano a emissão de um saque para sua conta-corrente, antes mesmo do cartão chegar a sua residência”. Sustentou que, na situação sob análise, foi requerido saque no momento da contratação, no valor de R\$ 2.264,36 (dois mil, duzentos e sessenta e quatro reais, e trinta e seis centavos), sendo enviado no dia 06/01/11, mediante a realização de depósito em conta corrente, conforme tela em anexo e confirmação do autor. Salientou que, além deste, o reclamante ainda solicitou outro saque, no importe de R\$ 530,20 (quinhentos e trinta reais, e vinte centavos), efetuado no dia 03/06/11. Ressalvou que o consumidor desbloqueou, no dia 08/02/11, o cartão de crédito enviado para a sua residência, utilizando-o em compras. Repisou que a descrição das transações, bem como o saldo devedor são enviados para conhecimento do cliente através de faturas. Anexou ainda gravação através da qual se verifica que o autor assentiu com a concessão do crédito de R\$ 530,00 (quinhentos e trinta reais), atendendo a umas das determinações do Órgão. Por derradeiro, requereu o arquivamento do feito.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 56).

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.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)

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 estas breves explicações, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmago da questão controvertida se encontra na análise do desrespeito ao dever de informar, previsto no Código de Defesa do Consumidor.

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.

A respeito do tema calha tecer 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:

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.

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.

Entrementes, no caso em apreço, não restou demonstrado de forma cabal por parte do postulante a guarida de seu direito, na medida em que o contrato de adesão empréstimo pessoal e cartão (fls. 14/15) encontra-se com sua subscrição, além de que a gravação telefônica de fls. 55 comprova a assunção do consumidor no recebimento do segundo saque no importe de R\$ 530,20 (quinhentos e trinta reais, e vinte centavos).

Sem muitas digressões, não obstante as ressalvas deste Órgão quanto à sistemática de contrato conhecida como “cartão consignado”, vislumbra-se como temerária a imposição de penalidade administrativa ao reclamado.

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, opino pelo arquivamento do feito em face do fornecedor **BANCO BONSUCESSO S/A.**

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 24 de setembro de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI

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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 346/2013

RECLAMADO: BANCO BONSUCESSO S/A

REF. F.A Nº 0113-005.382-2

RECLAMANTE: MARIA ANTÔNIA ARAÚJO MACHADO

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, conclui-se que não houve, por parte do fornecedor **BANCO BONSUCESSO S/A.**, infração a dispositivo do Código de Defesa do Consumidor digna de aplicação de sanção administrativa, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D Técnico Ministerial.

Posto isso, determino o arquivamento do processo administrativo em epígrafe sem aplicação das sanções administrativas consignadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90;

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