



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 349/2013

RECLAMADO: BANCO BONSUCESO S/A

REF. F.A Nº 0113-006.074-2

RECLAMANTE: ROSE MARY TORRES PEREIRA

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 09/07/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando que, no mês de Outubro de 2012, efetuou um empréstimo no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), junto ao Banco reclamado, através de seu cartão em caixa eletrônico. Assentou que os descontos estão sendo efetuados no contracheque, todavia não fora informada que seria desta forma. Asseverou que existem cobranças de juros em cartão de crédito, de modo que, sem compreender, optou em procurar pessoalmente uma agência desta capital para obter maiores esclarecimentos. Citou que, nesta oportunidade, foi-lhe dito que seriam aproximadamente 58 (cinquenta e oito) parcelas, a serem descontadas no importe de R\$ 88,33 (oitenta e oito reais, e trinta e três centavos) cada, totalizando o montante de R\$ 5.123,14 (cinco mil, cento e vinte e três reais, e quatorze centavos), o que lhe causou espanto. Assim, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou, na reclamação inicial, esclarecimentos sobre o fato, bem como a redução do valor, visto ser consideravelmente abusivo, mormente em razão de que, se soubesse do montante, não teria efetuado o empréstimo.

Juntada de documentos pelo autor, conforme fls. 05/08

Na audiência conciliatória designada para o dia 25/07/13 (fls. 26/27), o autor ratificou os termos da exordial. Por sua vez o fornecedor anexou carta de preposição, cópia da autorização de saque, cópia do contrato de adesão, atos constitutivos, e assim se manifestou:

Aduziu que o cartão foi enviado mediante proposta assinada pelo cliente, estando de acordo com os parâmetros legais do Banco Central. Assentou que o autor solicitou um saque a ser depositado neste cartão, conforme autorização anexada a proposta, de modo que o saque foi enviado via TED para a conta do cliente, no dia 18/10/12. Asseverou que o saque lançado no cartão (conhecido com empréstimo) não funciona como no empréstimo, ou seja, não há parcelas fixas, visto que tudo depende do valor tomado no saque e da margem averbada para descontos. Assinalou que, na proposta assinada, não consta a quantidade de parcelas para pagamento da dívida, pois no cartão não há definição de parcelas, por serem os juros pós-fixados e não pré-fixados como no empréstimo. Acrescentou que o cartão foi desbloqueado pelo cliente, no dia 01/07/11, via central de atendimento, e utilizado em saques da Rede Plus. Discorreu que o banco desconta em folha somente o valor que esta averbado junto ao Órgão que corresponde ao valor mínimo da fatura, não havendo possibilidade dos descontos serem superiores ao acordado junto ao Órgão.

Em réplica, o consumidor reiterou que fora enganado, nos termos da peça vestibular. Acrescentou que a desídia da empresa pode ser verificada a partir da leitura superficial do contrato apenso, que sequer se encontra preenchido ou assinado.

Ante a impossibilidade de acordo, o reclamante foi orientado a procurar o Poder Judiciário (fls. 28). Assim, sua arguição em face do BANCO BONSUCESSO foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Contra o reclamado foi instaurado o Processo Administrativo nº 349/2013 (fls. 29/30).

Entrementes, apesar de devidamente notificado para apresentar defesa no prazo legal o reclamado manteve-se inerte, razão pela qual, em homenagem aos princípios Constitucionais do contraditório e ampla defesa, levar-se-á em consideração o resguardo juntado outrora.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 31).

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados.

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 acrescentados)

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)

Partindo-se desta premissa serão examinados os autos deste processo. Pois bem. O âmago da questão controvertida se encontra principalmente na análise de desrespeito ao dever de informar, mais especificamente no que tange ao procedimento utilizado pelo Banco para concessão de empréstimo por intermédio do famigerado “Cartão Consignado”.

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.

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 explanações, 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 informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.*** 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a

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

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. 09) da seguinte maneira:

O saque lançado no cartão (conhecido como empréstimo) não funciona como no empréstimo, ou seja, não há parcelas fixas. Tudo depende do valor tomado no saque e da margem averbada para descontos. Na proposta assinada não consta a quantidade de parcelas para pagamento da dívida, pois no cartão não há definição de parcelas, pois os juros são pós-fixados e não pré-fixados como no empréstimo. (...) O Banco desconta em folha somente o valor que está averbado junto ao órgão que corresponde ao valor mínimo da fatura, não há possibilidade dos descontos serem superiores ao acordado junto ao órgão. Mensalmente é encaminhado uma fatura para o endereço de cadastro informado na proposta. Este documento além de discriminar o débito, pode ser utilizado para efetuar pagamentos para amortizar ou até liquidar o débito. Não há juros abusivos, o cliente está pagando mensalmente apenas o mínimo descontado em folha, gerando assim juros e encargos mensais. Por esta motivo o saldo devedor diminui lentamente.

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.

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 BONSUCESSE sequer anexou ao processo contrato contendo a assinatura do demandante, juntando aos fôlios apenas um “termo de adesão – empréstimo pessoal e cartão” que nem fora preenchido (fls. 12).

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 obrigam 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 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 BONSUCESSE 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:

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

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 BONSUCESSO 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, 20 de agosto de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI

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.

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 349/2013

RECLAMADO: BANCO BONSUCESSO S/A

REF. F.A Nº 0113-006.074-2

RECLAMANTE: ROSE MARY TORRES PEREIRA

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 BONSUCESSO 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 estatuidos 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\$ 8.000,00 (oito mil reais)** ao fornecedor **BANCO BONSUCESSO S/A**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias agravantes contidas no art. 26, incisos IV e VII, do Decreto 2181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, e por ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de maior de 60 (sessenta) anos de idade. Aumento o *quantum* em 1/2 (um meio), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 12.000,00 (doze 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 BONSUCESSO S/A torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 12.000,00 (doze 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 BONSUCESSO 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\$ 12.000,00 (doze 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, 21 de agosto de 2013.

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