



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Principal nº 0116-002.507-2

Fornecedor: Banco Mercantil do Brasil S.A (0305)

Processos Conexos: 0116-002.032-3

0116-002.315-2

0116-002.673-5

0116-004.328-6

EMENTA: Serviço bancário. Empréstimos sucessivos realizados em terminal de auto-atendimento. Consumidor idoso. Conta para recebimento de benefício do INSS. Isenção de tarifas. Resoluções nº 3.402/2006 e 3.919/2010 Banco Central. Cobrança de tarifas, seguros e outros encargos diversos. Prática abusiva. Método comercial coercitivo e desleal. Vício de informação. Direito básico do consumidor a informação clara e adequada sobre produtos e serviços. Débitos oriundos de serviços não contratados e não usufruídos pelo consumidor. Vantagem manifestamente excessiva. Desequilíbrio contratual configurado. Desvantagem exagerada. Prática abusiva e atentatória à boa-fé objetiva. Infração à Lei 8.078/1990: art. 39, IV, V, VIII; art. 31; art. 51, IV e § 1º, I, II, e III. Infração ao Decreto 2.181/97: art. 12, V, VI, IX; e art. 13, I. Reclamação fundamentada com aplicação de multa.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor **Banco Mercantil do Brasil S.A**, agência 0305, inscrito no CNPJ 17.184.037/0305-31, por violação dos artigos 6º, III, e IV; 31, 39, IV, V, e VIII; art 46; art. 51, IV e parágrafo 1º incisos I, II e III; e art. 52 do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 12, incisos V, VI, IX; e art. 13 inciso I do Decreto nº 2.181/97.

Alegou a consumidora, idosa de **78 anos**, em seu relato (fls. 05-11),

que:

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BancoMercantil0116-002.507-2.pdf> 1



*"[...] recebe seu **benefício** no banco citado, de forma que nos extratos apresentados, o Consumidor possui **04 (quatro) contratos de Empréstimos**. Sendo que o Consumidor **não os reconhece**. O Consumidor providenciou todos os extratos bancários de Janeiro de 2016 até a presente data, de forma que o PROCON submeteu os mesmos á análises posteriores.*

*O banco forneceu os extratos do mês 01/2016 até 07/2016 em mãos ao consumidor. Com base no CDC (Código de Defesa do Consumidor), o Consumidor requer, a transferência de sua **conta corrente** para **conta benefício**, bem como o cancelamento dos empréstimos que o Consumidor não reconhece. Assim, exige-se a restituição dos valores já descontados, uma vez que, o Consumidor não solicitou, nem autorizou os descontos em seu benefício. [...]"*

Notificado às fl. 05, o fornecedor apresentou **defesa** com documentos na audiência, às fl. **23-101**, alegando que:

"[...] a existência de duas operações de nº 800698201 e 910000132172 (antecipação do 13º salário) [...] e duas operações CEDIDAS de nº 12573812 e 13818343.

*Que a operação nº 800698201 trata-se de um contrato de **Empréstimo imediato** conta-corrente, modalidade de crédito não consignada ao INSS, contratada pela Reclamante junto a presente Instituição Financeira em 15/07/2016, **com uso de cartão e senha pessoal e intransferível do Consumidor**, através de **terminal de auto-atendimento** da presente Instituição Financeira pelo valor de R\$ 3.161,51 (três mil cento e sessenta e um reais e cinquenta e um centavos), tendo sido liberado devido a encargos o valor de R\$ 3.054,87 (três mil e cinquenta e quatro reais e oitenta e sete centavos) a ser pago em 60 parcelas de R\$ 238,79 (duzentos e trinta e oito reais e setenta e nove centavos), das quais até a presente data, nenhuma parcela foi liquidada.*

*A referida operação trata-se de uma **Renovação de Crédito**, assim o valor líquido liberado, fora utilizado para **liquidar** a operação nº 800512782, **também contratada pelo Reclamante, junto a presente Instituição Financeira, cujo***



saldo devedor era de R\$ 3004,87 **liberando líquido ao Reclamante** o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

[...]

Destacamos ainda que, para realizar quaisquer operações em um terminal de autoatendimento faz-se necessário o uso do cartão e senha eletrônica, **senha de uso pessoal e intransferível do titular do cartão.**

[...]

Destarte, com os esclarecimentos aqui prestados, o Reclamado comprova que, todos os procedimentos relativos aos empréstimos foram observados, ou seja, as operações contestadas foram contratadas de forma legal não justificando qualquer pretensão de cancelamento das operações, sem que haja o adimplemento das obrigações pactuadas em nome do Reclamante com o Reclamado. Não havendo que se falar em qualquer infringência às normas consumeristas por parte do Reclamado.

[...]

Realizada **audiência** de conciliação às fl. 22, não foi possível a composição, negando o fornecedor o cancelamento das operações de empréstimo e o ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

O processo teve trâmite regular, com respeito aos princípios da ampla defesa e do contraditório:

Comprovante de notificação às fl. 05.

Defesa às fl. 23-101.

Nos processos conexos, que correm em **apenso** a este processo principal foram colhidos os seguintes relatos dos consumidores:

Alegou a consumidora, **analfabeta** e idosa de **71 anos**, no processo nº 0116-002.032-3 (apenso), as fl. 04-05:



*“Consumidora (**não sabe ler e nem escrever**) tem uma dívida com o fornecedor onde atualmente está realizando o pagamento, onde o valor é **R\$ 736,81** (conforme anexo), a qual a consumidora foi realizar a quitação completa desse valor, no dia 15/06/16, porém, lhe foi informado que esta devendo R\$ 2.797,00 e que o banco não tinha conhecimento do menor valor. Mas, a quantia devida mostrado em documento do INSS é de R\$ 736,81. Consumidora alega ter **transferido seu pagamento para o Banco Bradesco**, o qual foi **retornado para o Mercantil** (pelo próprio Mercantil), consumidora então, foi ao INSS e fez a transferência para o Bradesco novamente e agora lhe é dito que o Mercantil irá retornar o recebimento de seu pagamento para eles, também alega, que ao **tentar fechar sua conta**, o pedido é negado devido ter o débito de R\$ 2.797,00. Consumidora pede que o fornecedor informe qual o valor real de sua dívida, com provas documentais, para que ela realize o pagamento do débito e feche sua conta na instituição. Fulcro no Artigo 6º, Inciso III e Artigo 39, Inciso IV presentes no CDC.”*

Alegou a consumidora, idosa de **67 anos**, no processo nº 0116-002.315-2 (apenso), as fl. 04-05:

*“Consumidora alega que fez a **transferência de sua conta** corrente do Banco Mercantil para a **Caixa Econômica**. Consumidora informou que o **Mercantil, transferiu a sua conta corrente para eles de novo, sem o seu consentimento**. Consumidora alega ainda, que foi até o INSS, onde lhe foi dado um documento provando que já estaria com sua conta na Caixa, para fortalecer seu pedido de cancelamento de qualquer vínculo com o Mercantil (visto a consumidora ter tentado realizar o **cancelamento** na segunda vez que voltou ao banco, **o que foi negado sem justificativa**). Consumidora pede o cancelamento de sua conta que está aberta no Mercantil sem seu consentimento e a transferência da mesma para a Caixa. Fulcro no Artigo 39, Incisos II, III, IV, V e VI presentes no CDC.”*

Alegou o consumidor, idoso de **79 anos**, no processo nº 0116-002.673-5 (apenso), as fl. 05-06:



*“O consumidor relata que **recebe Benefício**, no Banco citado , porém informa que **não contratou Empréstimo** no valor de R\$3279,00 em 15/07/2016 , que foi inserido em seu Benefício , e assim o consumidor está sendo **descontado de valores , que desconhece** . Requer o consumidor , esclarecimentos , sobre este Procedimento realizado sem a sua solicitação e o cancelamento , deste Empréstimo , e ainda a restituição dos valores descontados , e assim a regularização do recebimento de seu Benefício . Fundamento Legal , Artigo 39, Inciso I , II , III , IV , V e VI do CDC.”*

Alegou o consumidor, idoso de **82 anos**, no processo nº 0116-004.328-6 (apenso), as fl. 04-05:

*“O Consumidor alega que efetuou um **empréstimo** no valor de R\$500,00. Haja vista que o mesmo constatou em extratos (anexo), que **um outro empréstimo** de R\$500,00 teria sido habilitado em sua conta.*

*Solicita-se o **cancelamento** do segundo empréstimo, bem como a restituição dos valores, que por conseguinte, foram descontados.*

Fundamento legal:

(Art. 39) É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(Art. 39 , inciso I) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

(Art. 39 , inciso III) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

(Art. 39 , inciso IV) - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

(Art. 39 , inciso V) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”

Assim, considerando a identidade de causa dos processos, de nºs 0116-002.507-2, 0116-002.032-3, 0116-002.315-2, 0116-002.673-5, e 0116-004.328-6, foi reconhecida a **conexão** e determinado o apensamento para julgamento simultâneo com este processo principal de nº 0116.002.507-2, conforme decisão de **fl. 102**.

É o relatório. Passo a decidir.



Foram identificadas nos autos -- bem como em seus apensos -- prática infrativa em operações sucessivas de empréstimos realizadas em terminal de autoatendimento sem as observações do CDC, para saldar débitos de serviços tarifados não contratados por consumidores idosos de baixa renda, beneficiários do INSS.

Foi identificado também impedimento do exercício de transferência do benefício para outras instituições bancárias.

Ocorreu que o Banco abriu uma conta corrente convencional, com cobranças de pacote de serviços e outros serviços diversos sem a comunicação prévia e clara, sobre seu direito a conta de **serviços essenciais**, que é isenta de tarifas na forma do art. 2º da Resolução 3.919/2010 do Conselho Monetário Nacional - Banco Central (CMN-BC):

*Art. 2º É vedada às instituições mencionadas no art. 1º a cobrança de tarifas pela prestação de **serviços bancários essenciais** a pessoas naturais, assim considerados aqueles relativos a:*

I - conta de depósitos à vista:

- a) fornecimento de cartão com função débito;*
- b) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea "a", exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;*
- c) realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;*
- d) realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;*
- e) fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou de terminal de autoatendimento;*
- f) realização de consultas mediante utilização da internet;*
- g) fornecimento do extrato de que trata o art. 19;*
- h) compensação de cheques;*



- i) fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas; e*
- j) prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos;*

Mesmo direito garantido pela Resolução nº 3.402/2006 do Conselho Monetário Nacional (CMN- Banco Central), que “*Dispõe sobre a prestação de serviços de pagamento de salários, aposentadorias e similares sem cobrança de tarifas:*”

Art. 2º Na prestação de serviços nos termos do art. 1º:

*I - é vedado à instituição financeira contratada **cobrar dos beneficiários, a qualquer título, tarifas** destinadas ao ressarcimento pela realização dos **serviços**, devendo ser observadas, além das condições previstas nesta resolução, a legislação específica referente a cada espécie de pagamento e as demais normas aplicáveis;*

[...]

*§ 1º A **vedação à cobrança de tarifas** referida no inciso I aplica-se, inclusive, às operações de:*

I - saques, totais ou parciais, dos créditos;

II - transferências dos créditos para outras instituições, quando realizadas pelos beneficiários pelo valor total creditado, admitida a dedução de eventuais descontos com eles contratados para serem realizados nas contas de que trata o art. 1º, relativos a parcelas de operações de empréstimo, de financiamento ou de arrendamento mercantil.

Ao invés de abrir a conta isenta de tarifas para o consumidor que apenas pretendia receber seu benefício o banco abriu uma conta convencional com cobrança de **Pacote de Serviços** e diversos outros serviços agregados.

Observa-se da documentação juntada, especialmente os extratos de **fl. 73-82** (0116-002.507-2), que todos os valores cobrados na conta tiveram origem na cobrança de tarifas referentes a serviços que foram impingidos ao consumidor de



forma abusiva e de má-fé, uma vez que claramente o consumidor teria direito a conta isenta de tarifas, nos termos da Resolução 3.919/2010 e da Resolução 3.402/2006 do Banco Central.

Entre os serviços tarifados de forma abusiva estão os seguintes:

*DÉBITO AUT SEGUROS
PACOTE TARIFAS MB
CH ESPECIAL
PRM SEG PREST CRT
TAR MULTIEXTRATO
ADM DE CARTÃO DE CRÉDITO
ANUIDADE DIFERENCIADA*

Todas essas tarifas foram cobradas de consumidores idosos beneficiários do INSS com renda mensal de R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais).

Por conta dos débitos gerados de forma abusiva, os consumidores foram induzidos a realizar operação de empréstimo para saldar os débitos e continuar a receber o benefício.

Em todos os casos, a alegação do fornecedor é a mesma, que o empréstimo foi realizado regularmente na forma de:

*“ **Empréstimo imediato** conta-corrente, modalidade de crédito não consignada ao INSS, contratada [...] **com uso de cartão e senha pessoal e intransferível do Consumidor**, através de **terminal de auto-atendimento**.”*

Vê-se dos autos e dos documentos juntados que o consumidor foi deliberadamente ludibriado.

Foram realizadas sucessivas operações de empréstimo, através de terminal de auto-atendimento, por idosos de 67 a 82 anos de idade, de baixa renda e sem escolaridade.



Os empréstimos eram realizados de forma sucessiva para saldar débitos oriundos de serviços cobrados indevidamente do consumidor.

Observo aqui que claramente esses consumidores não tinham o perfil econômico para movimentação de cartão e muito menos de limite de cheque especial.

São todos idosos de baixa renda que recebem valores mínimos de benefícios do INSS, e que teriam direito a conta sem cobrança de qualquer tarifa, na forma das Resoluções nº 3.402/2006 e 3.919/2010 do Banco Central.

Esses empréstimos foram realizados no terminal de **auto-atendimento**, sem contrato escrito, sem conhecimento prévio e adequado de seus termos, valores e encargos, por consumidores idosos desprovidos de conhecimento e condição social.

Quanto a esse ponto o Código do Consumidor tem exigências claras, em diversas passagens, como prevê os art. 31, art. 46, e art. 52:

*Art. 31. 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. 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.*

Também se verifica dos extratos que **não houve uso** do cartão de crédito em nenhum período de relacionamento com o banco.

Nos autos de nº 0116-002.032-3, o relatório de **fl. 115** da conta de que o consumidor ainda reservava, em vão, uma parte de seu benefício para investimento na poupança.

Ocorre que o banco usava desse valor para saldar o débito das tarifas cobradas de forma indevida na conta corrente.

Conforme relatório de **fl. 115** (0116-002.032-3) o débito dos seguros cobrados na conta da consumidora, provocaram o uso mensal do limite do cheque especial a juros médios de 14% ao mês, aumentando seu débito.

A análise dos extratos, constante do relatório de **fl. 115** (0116-002.032-3), comprova a realização de sucessivas operações de empréstimo para quitação de débitos oriundos em sua maioria de cobranças indevidas do banco.

O banco concedia os empréstimos através de terminal de **auto-atendimento** sem qualquer tipo de informação ao consumidor, para cobrir débitos oriundos de cobranças indevidas.

Da mesma forma que usaram o limite do cheque especial e os valores transferidos para poupança para saldar débitos provenientes das tarifas abusivas (fl. 115, 0116-002.032-3).



Ora, todos esses consumidores são beneficiários do INSS e tem direito a conta bancária sem cobrança de qualquer tipo tarifa, na forma das Resoluções nº 3.402/2006 e 3.919/2010 do Banco Central.

Considerando os processos conexos, verificamos que os consumidores demandantes são todos **idosos** sem escolaridade e de baixa renda, com idade de 67 a 82 anos, o que torna a situação dos autos mais grave ainda, uma vez que nos termos da lei, são considerados “hipervulneráveis”, gozando de especial proteção do Código, nos termos do **art. 39, IV** do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

[...]

*IV - **prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social**, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

Mesma proteção adotada pelo **art. 12, V** do Decreto 2.181/97:

Art. 12. São consideradas infrativa:

[...]

*V - **prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;***

E mais, considerando que o Banco negou vigência ao direito garantido pelo art. 2º da Resolução 3.919/2010 do Banco Central, e art. 2º, I e II da Resolução nº 3.402/2006, cometeu com isso infração aos art. 39, VIII do CDC c/c art. 12, IX, letra “a” do Decreto 2181/97:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

[...]

*VIII - **colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes***



ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Mesma infração prevista no art. 12, IX, letra “a” do Decreto 2.181/97:

*Art. 12. São consideradas **práticas infrativa**:*

[...]

*IX - **colocar, no mercado** de consumo, **qualquer produto ou serviço**:*

*a) **em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes**, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;*

[...]

O Decreto nº 2.181/97 ainda considera prática infrativa a falta de informações corretas, claras e precisas na oferta de produtos e serviços:

*Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):*

*I - ofertar produtos ou serviços **sem as informações corretas**, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, **condições de pagamento**, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros **dados relevantes**;*

[...]

Noto que os consumidores foram uníssonos em seus relatos ao afirmarem que abriram a conta com o único objetivo de receber o benefício do INSS.

Esses consumidores não fizeram uso de nenhum dos serviços que foram abusivamente incluídos no contrato de adesão, sem a devida e obrigatória informação clara e precisa de que teriam direito a conta isenta de cobrança de tarifas.



Por seu turno em sua defesa o Banco sustenta a regularidade das cobranças sob o argumento raso de que as operações de empréstimo foram realizadas no auto-atendimento com uso de cartão e senha de uso intransferível do consumidor.

Ocorre que o Banco simplesmente **não informou** em nenhum momento o consumidor sobre o direito a conta isenta de cobrança de tarifas, o que gerou os débitos e posteriormente quitados também de forma abusiva por operações irregulares de empréstimo, realizados a margem da Lei.

Houve ainda caso de negativa de **transferência do benefício**, direito garantido pelo art. 2º, inciso II da Resolução 3.402/2006 do Banco Central.

O Banco Mercantil impediu a transferência do benefício para a Caixa Econômica Federal conforme documentos de fl. 09 e 10 do processo nº 0116-002.315-2.

A tentativa de transferência do benefício foi deliberadamente frustrada pelo Banco Mercantil, em franca afronta as normas da Resolução nº 3.402/2006 do Banco Central:

Art. 2º Na prestação de serviços nos termos do art. 1º:

I - [...];

*II - a instituição financeira contratada deve **assegurar a faculdade de transferência**, com disponibilidade no mesmo dia, dos **créditos para conta de depósitos** de titularidade dos beneficiários, por eles livremente abertas na forma da Resolução 2.025, de 1993, e alterações posteriores, ou da Resolução 3.211, de 2004, **em outras instituições financeiras** e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.*

Além de afrontar normas de proteção do consumidor trouxe mais prejuízo ao consumidor que teve sua situação financeira agravada.



Idêntico expediente foi usado nos autos do processo nº 0116-002.032-3 (apenso), em que o banco também frustrou o pedido de transferência do benefício para o banco Bradesco, de uma consumidora de 71 anos de idade que não sabe ler e nem escrever.

Como se vê, da leitura dos documentos acostados aos autos, o Banco Mercantil tem por hábito o desrespeito as normas do Banco Central bem como do Código do Consumidor.

A quantidade e a regularidade dos empréstimos é assustador, levando os consumidores demandantes a alegarem desconhecimento das operações e duplicidade de empréstimos.

Noto nas alegações que os consumidores chegam a negar a ocorrência dos empréstimos por total falta de conhecimento das operações que realizaram no terminal de auto-atendimento.

Sem mencionar que, considerando tratar-se de pessoas idosas e sem conhecimento econômico e social, dificilmente realizariam as operações em terminal de auto-atendimento sem auxílio de atendentes do Banco, o que torna a situação ainda mais grave.

Tal comportamento afrontou o **direito básico** do consumidor, consoante ao disposto no **art. 6º** inciso III do CDC, a **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços, bem como a **coibição** de **métodos comerciais coercitivos** ou **desleais** nos termos do inciso IV:

*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, tributos incidentes e **preço**, bem como sobre os riscos que apresentem; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#)) [Vigência](#)

IV - a **proteção contra** a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos** ou **desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
[...]

Proteção básica e essencial, reforçada pelo art. 31 do CDC:

Art. 31. 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.

Não por outro motivo, o Banco Mercantil encontra-se em posição de destaque no ranking de reclamações do Procon, conforme se observa pelos **relatórios** do SINDEC juntados às **fl. 106-112**.

Observa-se pelo ranking que o Banco Mercantil do Brasil ocupou posição de destaque a entre os fornecedores mais demandados no PROCON de Itajubá, justamente pelo reiterado desrespeito as normas de defesa do consumidor.

No relatório de atendimentos no ano de **2016** (Jan-Dez) o Banco Mercantil foi **8º fornecedor** mais demandado no Atendimento do PROCON e nas reclamações foi o **5º**.

Somando-se o posicionamento por grupo econômico o Banco Mercantil ficaria em 2º lugar, atrás apenas da operadora Oi, como os fornecedores mais reclamados no PROCON de Itajubá em 2016.

Já no relatório do 1º Semestre de **2017** o Banco Mercantil já é o 7º fornecedor mais demandado no Atendimento e o 2º nas Reclamações (Processo Administrativo).

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [15](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BancoMercantil0116-002.507-2.pdf)
<http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BancoMercantil0116-002.507-2.pdf>



Esses fatos, corroborados com a documentação juntada nos autos e em seus apensos, demonstra claramente a falta de empenho do fornecedor em mudar de comportamento.

O Banco tinha obrigação de informar de forma clara e precisa o consumidor sobre seu direito mesmo porque, este (o consumidor) informou ao banco que estaria abrindo a conta apenas para o recebimento do benefício.

Ao agir dessa forma, trouxe desequilíbrio para o contrato, cometendo infração ao **art. 39, inciso V** do Código do Consumidor que prevê:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

[...]

*V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva;***

[...]

No mesmo sentido ainda prevê o **Decreto Federal nº 2.181/97**, que regulamentou o CDC:

*Art. 12. São consideradas **práticas infrativas:***

[...]

*VI - **exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;***

[...]

O fornecedor agiu em desacordo com norma expedida pelo Banco Central e exigiu do consumidor vantagem manifestamente excessiva na medida em que sonogou-lhe a informação de que teria direito a abertura de conta totalmente isenta de tarifas, e posteriormente, impingindo ao consumidor contratação abusiva de empréstimos através de terminais de auto-atendimento.



Sobre esse ponto é bom lembrar que constitui princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor bem como a **coibição e repressão aos abusos** praticados no mercado de consumo:

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: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

*I - **reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo;*

[...]

*VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo**, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;*

Trata-se inclusive de comportamento que afronta a **boa fé objetiva**, requisito obrigatório nas relações de consumo, prevista de forma expressa no CDC:

*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:** [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)*

.....

*III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica [\(art. 170, da Constituição Federal\)](#), **sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;***



[...]

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

.....

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;

No mesmo sentido, segue a lição de RIZZATTO NUNES:

*“a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como uma regra de conduta, isto é, o **dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade**, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações do consumo. [.....]*

*Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em **comportamento fiel, leal**. Na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito a outra.”¹*

Ao não informar e orientar de forma prévia e adequada o consumidor sobre seus direitos o fornecedor atentou contra o **princípio da boa-fé**.

Ao mesmo tempo em que cometeu infração aos art. 39, V e VIII do CDC, e promoveu o **desequilíbrio contratual** prática também vedada pelo CDC nos termos do **art. 51, IV**, *in verbis*:

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...]

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada**, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;

[...]

¹ Nunes, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor, 4ª Ed. p. 605. São Paulo: Saraiva, 2009.



Ademais disso, ainda prevê o Código, segundo as regras do § 1º do art. 51, que **presume-se exagerada**, a vantagem que:

[...]

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

[...]

Finalmente, à luz do Código do Consumidor, negar o direito a informação sobre direitos levando o consumidor a situação contratual desfavorável, caracterizou **desequilíbrio contratual** e **vantagem manifestamente excessiva** por parte do fornecedor, colocando o consumidor em **desvantagem exagerada**, situação incompatível com a boa-fé, comportamento este, amplamente vedado pelo CDC, na forma da fundamentação acima declinada (CDC, art. 39, V, e art. 51, IV, e § 1º, I, II, III).

Assim, em face do exposto, **julgo fundamentada a reclamação** do consumidor, na forma do art. 46 e 58, II do Decreto 2.181/97, e **aplico ao infrator a pena de multa** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011 (esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.292/2011).

Assim considerado, o valor da multa deve ter o condão de censurar a conduta do fornecedor, para que ele realmente sinta que precisa mudar sua relação com os consumidores e deve fazer isso obedecendo às normas consumeristas.

Consoante entendimento jurisprudencial, a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano sofrido pelo consumidor, mas sim à **proteção da**



coletividade e à punição pela infração às normas que tutelam as relações de consumo.

Observa-se que o poder sancionatório do Estado pressupõe obediência ao princípio da legalidade e a sua *ratio essendi* é desestimular a prática daquelas condutas censuradas pelo CDC.

Assim a fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a (1) **gravidade da infração**, (2) **vantagem auferida** e (3) **condição econômica do infrator**.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 39, incisos IV, V, e VIII; art. 31; art. 51, inciso IV c/c § 1º, incisos I, II, e III; e art. 52 do CDC; e artigo 12, incisos V, VI e IX “a”; art. 13, inciso I do Decreto Federal 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso I, nº 1 e 2, e, inciso III, nºs 18, 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor sonou informação ao consumidor com objetivo de cobrar por serviços do qual teria direito de forma gratuita, bem como impingiu contratação de empréstimo para saldar débito de origem irregular, aferindo vantagem financeira em face de prejuízo alheio, considero-a apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo infrator e pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões reais), perfazendo a receita média mensal de R\$ 416.666,67 (quatrocentos e dezesseis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).



Desta forma, conforme planilha de cálculo em anexo, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 26.000,00** (vinte e seis mil reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 105, **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), para o valor de R\$ 17.333,34 (dezesete mil trezentos e trinta e três reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

Verifico ainda a presença de **duas agravantes**, contida no inciso II do art. 26, do Decreto 2.181/97, por *“ter o infrator comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas”*, na medida em que cobrou do consumidor por serviços que seriam isentos de tarifa, e forçou a realização de empréstimos obtendo vantagem indevida.

E a do inciso IV, do art. 26, do mesmo Decreto, por *“deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências”*, considerando que as inúmeras reclamações no Procon não inibiram a prática por parte do infrator.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/201, acrescento 2/6 (dois sextos) a pena elevando-a para o valor de R\$ 23.111,12 (vinte e três mil cento e onze reais e doze centavos).

Considerando finalmente, que há **concurso de práticas** infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo a multa, em **definitivo**, no valor de **R\$ 30.814,83** (trinta mil, oitocentos e quatorze reais e oitenta e três centavos).

Isso posto, determino:

a) A intimação do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa



arbitrada constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo o infrator juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, § 2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

c) A inscrição do nome da Infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei nº. 8.078/90 e inciso II do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97, conforme classificação do SINDEC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 4 de setembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 21/09/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10427>

Decisão <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BancoMercantil0116-002.507-2.pdf>



Município de Itajubá

Sequencial: 1

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **5** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Vencimento: **20-10-2017**
 Pagável até: **20-10-2017**

Contribuinte.....: 4713-BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
 Endereço.....: RUA DOUTOR JOAO DE AZEVEDO, 500
 Bairro.....: CENTRO Cep: 37.500-017
 Cidade.....: ITAJUBA-MG
 CNPJ/CPF.....: 17.184.037/0305-31

Descrição	
Multa Procon conforme Processo Principal: 0116.002.507-2 - Processos Conexos nºs 0116.002.032-3/0116-002.315-2/0116.002.673-5/0116-004.328-6	
Itens	Valor R\$
MULTA PROCON Quantidade: 1,0000	30.814,83
Total da Guia: 30.814,83	

**Pagável na CAIXA ECONOMICA FEDERAL, BANCO ITAÚ, HSBC,
 BANCO DO BRASIL E CASAS LOTERICAS**

Autenticação Mecânica

Autenticação Mecânica



Município de Itajubá

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **5** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Total da Guia: **30.814,83** Vencimento: **20-10-2017**

Contribuinte.....: 4713-BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

81660000308-0 14832048201-8 71020000000-2 50001170056-3

