



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Principal nº 0116-003.095-2

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

Processos Conexos: 0116-003.355-3

0117-000.588-4

0116-002.001-0

0116-002.413-9

0116-003.167-6

EMENTA: Serviço bancário. Conta de serviços essenciais. Resolução 3.919/2010 CMN-Banco Central. Abertura de conta convencional com cobrança de tarifas para recebimento de benefício do INSS. Prática abusiva. 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. Método comercial coercitivo e desleal. 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 31, 39, IV, V, e VIII; art. 51, IV e parágrafo 1º incisos I, II e III; do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 12, incisos VI, IX; e art. 13 inciso I do Decreto 2.181/97.

Alegou o consumidor em seu relato (fls. 05-11), que:



"[...] recebe benefício no Banco citado e relata que está sendo descontados por cobranças de Serviços , que não solicitou , como Juros de Cheque Especial R\$ 0,16; IOF de Cheque Especial , R\$ 0,02 ; Liquid PRM ; SEG Prest CRT R\$ 1,90 ; Anuidade R\$ 5,50 e Tarifa de Pacote Adicionais valor R\$ 16,00 Reais . Requer o consumidor o cancelamento destas cobranças citadas , e a restituição dos valores citados nos meses em que foram cobrados , e ainda que sua conta seja passada como Contas para Serviços Essenciais , somente para recebimento do Benefício do consumidor , sem a cobrança de tarifas de serviços . Fundamento Legal Artigo 42 ° , Parágrafo Único do CDC ."

Notificado através da Carta de Informações Preliminares (fls. 04-06), o fornecedor não prestou informações, manifestando-se às fls. 12-13, apenas solicitando dilação de prazo para apresentação de resposta.

Convertido o feito em processo administrativo, foi o fornecedor novamente notificado para apresentar defesa no prazo legal (fls. 15-v), tendo o mesmo juntado **defesa** com documentos às fls. 16-33, alegando que:

O consumidor contratou a "Proposta de Conta e Adesão a Produtos e Serviços Pessoa Física" aderindo ao crédito rotativo, ao seguro rotativo, ao cartão MB e ao Pacote de Serviços MB.

Que o consumidor começou a utilizar o Limite do Especial MB quando foi debitado o valor de R\$ 5,50 referente a Anuidade Diferenciada sem ter saldo credor na conta, gerando encargos no mês seguinte da utilização.

Que conforme extratos o consumidor utilizou mensalmente o Limite Especial MB, ao serem descarregados os encargos e a Anuidade Diferenciada.

Que as tarifas foram cobradas em razão da contratação dos serviços e utilização dos serviços.

Que após a intervenção do PROCON efetuaram a regularização do saldo devedor e o cancelamento da cobrança sobre o Pacote de Serviços, transformando a conta do consumidor em conta de "Serviços Essenciais".

Informaram ainda que efetuaram o bloqueio da função crédito do cartão visto que o consumidor não a utiliza.



Realizada audiência de conciliação às fl. 34, não foi possível a composição, negando o fornecedor o ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

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

Comprovantes de notificação às fl. 04 e 15.

Defesa às fl. 16-33.

Extratos bancários às fl. 38-88.

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

Alegou a consumidora do processo nº **0116-003.355-3** (apenso):

*“A consumidora, relata que **está recebendo cobrança**, por **Anuidade de Cartão de Crédito**, em sua conta no Banco citado, **pela qual recebe Benefício**. A consumidora, informa que **não solicitou** este serviço, de **Cartão de Crédito**, e ainda que pediu o Cancelamento pelo Protocolo 1609137580. Porém o Serviço, não foi cancelado, e assim foi descontado, o valor de R\$ 41,00 Reais. Requer a consumidora, a confirmação deste Cancelamento, e a restituição do valor descontado, citado acima. Fundamento Legal, Artigo 3. Incisos I, III, IV, V e VI e Artigo 42 ° Parágrafo Único do CDC.”*

Alegou o consumidor do processo nº **0117-000.588-4** (apenso):

*“Consumidor alega que possui que **recebe benefício** junto a empresa. Ocorre que, estão **sendo descontados**, valores referentes a **seguro**, o qual o consumidor **nunca contratou** no valor de R\$ 9,95 e valores de **tarifas bancárias** no valor de R\$ 30,00 Reais, e valores de **Liquid. Seg**, valor de R\$ 1,90, **Anuidade Diferenciada**, valor de R\$7,40; **Seguro de Cartão** de protegido valor R\$ 4,90, **Juros Cheque Especial**, 0,35; IOF R\$ 0,01. Requer o consumidor esclarecimentos documentados pelos valores cobrados citados e a restituição do valor pago sem ter solicitados os Serviços citados*



acima. Fundamento Legal Artigo 6 ° Inciso III , e Artigo 39 ° , inciso I , III , V e ainda Artigo 42, Parágrafo Único do CDC .”

Alegou o consumidor do processo nº **0116-002.001-0** (apenso):

*“Que a conta é destinada somente ao recebimento de salário de **aposentadoria**. Que sua conta estava cadastrada como "**conta de serviços essenciais**", sem custos, nos termos da regulamentação do Banco Central. Que foi lançado no seu extrato cobrança relativa à "**tarifa pacote mensal**" no valor de R\$ 20,93. Que conforme **Resolução 3.402/2006** e suas alterações (para setor público: a partir de 02 de janeiro de 2012) tornou-se obrigatório a adoção de **conta salário**, sem cobranças de pacotes de serviços ou encargos para as insituições que prestam execução de folha de pagamento (ao setor público). (Usar apenas para o setor público: E que antes desta data, tem direito o consumidor a modalidade de "**serviços essenciais**" previstos na **Resolução 3.919/2010** e suas alterações).*

Requer o consumidor o estorno do valor cobrado indevidamente e a adequação de sua conta a modalidade de **conta salário** (obrigatória para o setor público a partir de 02/01/2012 e para o setor privado a partir de 01/01/2007) nos moldes das normas em vigor do Banco Central. [...]"

Alegou o consumidor do processo nº **0116-002.413-9** (apenso):

*“O Consumidor requer, a transferência de sua conta corrente para **conta benefício**, conforme representação da origem de seu benefício, pressuposto de sua aposentadoria, bem como a **restituição** dos valores descontados provenientes da **manutenção da conta**, sendo que o Consumidor não autorizou a prestação do serviço respectivamente.[...]"*

Alegou o consumidor do processo nº **0116-003.167-6** (apenso):

*“O consumidor, relata que recebe **benefício** no Banco citado e informa que está havendo **cobranças, descontos**, por serviços, que o consumidor **não solicitou**, como **Anuidade** valor de R\$ 7,50 e solicita a Restituição para os meses onde este valor foi descontado . **Requer também o cancelamento do Limite**, valor de R\$1400,00 Reais , que o consumidor não utiliza este serviço . Fundamento Legal Artigo 39 ° Inciso I , III , IV e V ; e 42 ° , Parágrafo Único do CDC .”*



Assim, considerando a identidade de causa dos processos, de nºs **0116-003.355-3, 0117-000.588-4, 0116-002.001-0, 0116-002.413-9, e 0116-003.167-6**, foi reconhecida a **conexão** e determinado o apensamento para julgamento simultâneo com este processo principal, conforme decisão de **fl. 89**.

É o relatório. **Passo a decidir.**

O caso dos autos -- bem como de seus apensos -- se resume ao fato do consumidor ter se surpreendido com a cobrança de tarifas diversas em sua conta, que foi aberta apenas para recebimento de benefício do INSS.

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;

O consumidor percebeu as cobranças de tarifas apenas quando entrou no limite da conta.

Ao invés de abrir a conta de **serviços essenciais** para o consumidor que apenas pretendia receber seu benefício o banco abriu uma conta convencional com cobrança de **Pacote de Serviços** e a deixou isenta de cobrança por determinado tempo.

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

Os extratos de **fl.38-88** comprovam que o consumidor efetuava o saque total dos valores do benefício deixando um valor simbólico de R\$ 1,00 a 4,00 na conta.

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

A partir do mês de junho de 2015 (fl. 77) o banco começou a cobrar a tarifa de **"Anuidade Diferenciada"** no valor de R\$ 5,50, referente ao cartão de crédito.

Da mesma forma no mês de julho de 2015 (fl. 75), começaram as cobranças das tarifas de juros e IOF do **CH. Especial**, e **Seguro Prestamista**.

E finalmente, a partir do mês de novembro de 2015 (fl. 67), começaram as cobranças da **"Tarifa de Pacote de Serviços"**.

Vê-se dos extratos (fl. 38-88) que a conta do consumidor entrou no limite justamente no momento em que o banco cobrou em seu extrato o valor de **"Anuidade Diferenciada"** conforme extrato de **fl. 77**, referente ao cartão de crédito que lhe foi imposto de forma coercitiva e desleal e de que nunca fez uso.



Portando, temos da documentação juntada, especialmente os extratos de **fl. 38-88**, 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 de **serviços essenciais**, nos termos do art. 2º da Resolução 3.919/2010 do Banco Central.

Considerando os processos conexos, verificamos que os consumidores demandantes são **idosos** e de baixa renda com idade de 66 a 69 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 - **prevaler-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 práticas infrativas:

[...]

*V - **prevaler-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 CMN - Banco Central, 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 infrativas**:

[...]

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 de serviços essenciais, que é isenta de qualquer tarifa na forma da **Resolução 3.919/2010** do Banco Central.



Por seu turno em sua defesa o Banco sustenta a regularidade das cobranças sob o argumento raso de que o consumidor aderiu ao “Proposta de Abertura de Conta e Adesão a Produtos e Serviços Pessoal Física” no momento da contratação.

Ocorre que o Banco simplesmente **não informou** em nenhum momento o consumidor sobre o direito a conta de serviços essenciais, isenta de custos e tarifas.

E afrontou com isso 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.*



De outro lado, chama a atenção ainda os aspectos do comportamento do fornecedor levantados pelos **relatórios** do SINDEC juntados às **fl. 93-99**.

Observa-se pelo ranking de reclamações que o Banco Mercantil do Brasil ocupou posição de destaque a entre os fornecedores mais demandados no PROCON de Itajubá, justamente pelo uso abusivo na abertura de contas com cobrança de pacotes de serviços em nome de consumidores que tinham o direito a contas sem cobrança de tarifas.

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).

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: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [10](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Mercantil0116-003.095-2.pdf)



[...]

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 na forma da Resolução 3.919/2010 do Banco Central.

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

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



Ao não informar e orientar de forma prévia e adequada o consumidor sobre o direito a conta de serviços essenciais, 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 - estabelecem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada**, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé** ou a equidade;*

[...]

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 do CDC; e artigo 12, incisos 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 inciso III, nºs 18, 19, e 29, da Resolução PGJ nº 11/2011.



Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor sonegou informação ao consumidor com objetivo de cobrar por serviços do qual teria direito de forma gratuita, 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. 92, **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), para o valor de R\$ 17.333,34 (dezessete mil trezentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), 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, na forma do regulamento do Banco Central.

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*”.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, **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 ainda 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 do Infrator 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, 7 de agosto 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 11/09/2017.
Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10269>
Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Mercantil0116-003.095-2.pdf>



Município de Itajubá

Sequencial: 1

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **4** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Vencimento: **06-09-2017**
 Pagável até: **06-09-2017**

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 decorrente dos processos: 0116-003.355-3 / 0117-000.588-4 / 0116-002.001-0 / 0116-002.413-9 / 0116-003.167-6	
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: **4** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
 Total da Guia: **30.814,83** Vencimento: **06-09-2017**

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

8160000308-6 14832048201-8 70906000000-3 40001170056-6

