



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo: 0024.17.005809-3

Representante: Luciene de Souza Silveira

Reclamada: Caixa Econômica Federal

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

Foi instaurado procedimento com base na reclamação de fl. 03 em que a Representante alega que a Reclamada emitiu um cartão de crédito sem autorização, além de cobrança indevida de 2ª via do mesmo. Além disso, disse que para abrir a conta recebeu da Reclamada contrato, parcialmente preenchido, para assinar. (fls. 03 e 20).

Das fl. 06 à 14, foram juntadas reclamações semelhantes com origem no site “Reclame Aqui”, e então foi instaurada Investigação Preliminar (fl. 15).

Notificada a prestar esclarecimentos a Reclamada apresentou imagens demonstrando que o cartão havia sido cancelado e que não havia mais dívidas registradas em nome da Representante. Além disso afirmou que houve engano no envio do cartão de crédito para a consumidora em razão do volume de contas abertas de uma só vez na referida agência(fl. 51 à 53).

Oficiado os Procons dos municípios de Nova Serrana e foram apresentadas reclamações semelhantes em fl. 68, 78 e 89 à 100 e 106.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Às fl. 132 a Caixa Econômica Federal informou que no ano de 2017 ocorreu um grande volume de aberturas de contas em processo de lotes para os funcionários da Câmara Municipal de Nova Serrana, da qual a Representante é funcionária, por tanto, por equívoco, ocorreu o registro de liberação de cartão sem assinatura no termo de solicitação. No entanto, não por má-fé, mas meramente por consequência do alto número de contas processadas em regime de exceção.

Foram propostos pelo MP/MG, em duas oportunidades o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) em (fl. 136/ 141 e fl. 177/ 182), sem sucesso (fl 185).

Às fl. 190 a Reclamada afirmou que não existem alegações finais a serem apresentadas e juntou o Demonstrativo do Resultado do ano de 2017, referente a agência de Nova Serrana.

É o necessário relatório.

2 – FUNDAMENTAÇÃO

Nesta esteira, patente nos autos que a consumidora recebeu, pelos correios, sem solicitação prévia, cartão de crédito enviado pela representada, em flagrante violação ao artigo 39, III do Código de Defesa do Consumidor.

Instada a se manifestar, a reclamada apenas informou que houve engano no envio do cartão de crédito em razão do volume de contas abertas de uma só vez, não produzindo qualquer prova acerca de eventual solicitação do cartão por parte da consumidora ou mesmo contrato assinado por parte desta, deixando claro o envio sem solicitação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Assim, se o produto ou serviço não foi solicitado por iniciativa própria do consumidor, mas, mesmo assim, foi fornecido, claramente não houve liberdade de escolha do consumidor.

Inexistindo liberdade de escolha (querer ou não querer o fornecimento do produto ou serviço), inexistirão, pois, obrigações para o consumidor perante os fornecedores, tudo correrá por conta e risco destes. Nesse sentido, ensina Antônio Herman de Vasconcellos:

A regra do Código, nos termos do seu artigo 39, III, é de que o produto ou serviço só pode ser fornecido desde que haja solicitação prévia. O fornecimento não solicitado é uma prática corriqueira – e abusiva – do mercado. Uma vez que, não obstante a proibição o produto ou serviço seja fornecido, aplica-se o disposto no parágrafo único do dispositivo: o consumidor recebe o fornecimento como mera amostra grátis, não cabendo qualquer pagamento ou ressarcimento ao fornecedor, nem mesmo os decorrentes de transporte. É ato cujo risco corre inteiramente por conta

Está-se, portanto, diante de uma forma unilateral de fornecimento e cobrança de serviços não solicitados previamente pelos consumidores. Essas práticas se mostram flagrantemente abusivas, em desconformidade com a boa conduta em relação ao consumidor que deve ser mantida no mercado, induzindo-o a contratar serviços e manter gastos que normalmente não faria. Evidente, assim, que o envio de cartão de crédito pela representada – sem prévia solicitação constitui prática de consumo abusiva, nos termos do artigo 39, inciso III, da Lei Federal n.º 8.078/90, que dispõe:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [...] III – enviar ou entregar ao consumidor,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; [...] Assim, tenho que a infração restou devidamente comprovada pelas declarações dos próprios recorrentes (fls. 172 e 183) e pelas provas documentais carreadas aos autos (fls. 151/152 e 185/188).

Dúvidas não existem quanto a caracterização das infrações que geraram o presente procedimento, vez que a prova dos autos é robusta quanto a sua configuração.

Diante do exposto, julgo subsistente as infrações descritas na portaria inaugural do presente procedimento, para condená-la ao pagamento de multa administrativa.

3- CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu na prática infrativa do artigo 39, III, da Lei nº 8.078/90 estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

c- Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar o Resultado da Unidade apresentado em fls. 191, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 14/19, cujo valor é de R\$ 28.369,171,40 (vinte e oito milhões, trezentos e sessenta e nove mil, cento e setenta e um reais e quarenta centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado grande PORTE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.364.097,62 (dois milhões, trezentos e sessenta e quatro mil, noventa e sete reais e sessenta e dois centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 28.640,98 (vinte e oito mil, seiscentos e quarenta reais e noventa e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 14.320,49 (quatorze mil, trezentos e vinte reais e quarenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 28.640,98 (vinte e oito mil, seiscentos e quarenta reais e noventa e oito centavos).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 28.640,98** (vinte e oito mil, seiscentos e quarenta reais e noventa e oito centavos).

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 190, para que, no prazo de **10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:


a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 25.776,88** (vinte e cinco mil setecentos e setenta e seis reais e oitenta e oito centavos), nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 18 de Outubro de 2019.


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça