

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo de Ofício nº 23.001.001.16-0025452

Reclamada: FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A

I - Relatório:

Trata-se de Procedimento Administrativo, instaurado de Ofício por esta Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor DECON-CE, **no dia 08 de dezembro de 2016, em decorrência do Memorando nº 04/2016**, enviado pelo Setor de Cálculos, o qual encaminha diversas faturas do cartão de crédito da reclamada FORTBRASIL.

Nas referidas faturas, constam a cobrança de taxas indevidas que os consumidores não admitem terem contratado, nem tampouco foram informados acerca de sua cobrança quando da adesão ao cartão, como, por exemplo, tarifa fortbrasil alerta sms (R\$ 2,99), tarifa despesa cobrança (R\$ 9,90), seguro perda e roubo premiável (R\$ 2,99), seguro assistencial hospital (R\$ 13,90).

Instada a se manifestar, a Reclamada foi devidamente notificadas às fls. 35, tendo

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

apresentado defesa administrativa às (fls. 36/60), a qual será devidamente analisada.

Eis o relatório. Segue a fundamentação.

II - Fundamentação

Cumpre-nos esclarecer inicialmente que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON - CE, Órgão integrante do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, criado no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado do Ceará, com o fim precípua de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa em toda a área do Estado do Ceará, conferidas pela Lei Estadual Complementar 30, de 26 de julho de 2002, com previsão nas Constituições Federal e Estadual, Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990 e Decreto Federal 2.181, de 1997, na forma do parágrafo único do art. 56 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, e no art. 18, parágrafo primeiro do Decreto Federal 2.181/97, tendo competência para dirimir a matéria e aplicar sanções administrativas, por força do que determinam as leis supracitadas.

Referida Lei Complementar Estadual nº 30/2002, estabeleceu as normas gerais para exercício do Poder de Polícia e para aplicação das Sanções Administrativas previstas no CDC, como dispõe seu art. 14:

Art. 14. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078 de 1990, Decreto nº 2.181 de 1997 e das demais normas de defesa do consumidor, constitui prática infrativa e sujeita o fornecedor às penalidades da Lei 8.078/90, que poderão ser aplicadas pelo Secretário-Executivo, isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente a processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

definidas em normas específicas

Dessa forma, fica claro a competência deste Órgão – desde que verificada infração às relações de consumo – de fiscalizar e, se for o caso, aplicar as penalidades cabíveis.

Vale salientar que as instituições financeiras alcançam patamares elevadíssimos de lucros atualmente. O lucro, por si só, não é abusivo. Na verdade, é essencial para o desenvolvimento do país, para o seu lançamento no quadro internacional de crescimento. Entretanto, a lucratividade da empresa ora demandada não pode ocorrer à revelia dos princípios constituídos no Código de Defesa do Consumidor, bem como que os consumidores tenham os seus direitos jogados ao relento para que as essas instituições financeiras alcancem exorbitantes marcas de lucratividade e crescimento.

Não devemos nos afastar da ideia de que o crescimento do país está intimamente ligado ao crescimento cultural e educacional de sua população, e que o respeito aos direitos alheios, principalmente daqueles vulneráveis, é indispensável para tanto.

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, desde a sua instituição, mudou a atuação dos mais variados fornecedores no mercado de consumo, pois garante aos consumidores certas prerrogativas que os colocam, ou deveriam colocar, em uma situação de maior proteção. Neste sentido, o seu art. 6º instituiu princípios basilares orientadores de toda e qualquer relação entre fornecedor e consumidor. **Dentre estes princípios, está o princípio da informação adequada e clara, que traduz-se na obrigação do fornecedor de garantir que o consumidor seja devidamente cientificado e orientado daquele serviço ou produto que esteja adquirindo, inclusive de todas as suas implicações e resultados, de forma a evitar que seja sujeito a evento diverso do que legitimamente esperava no ato da contratação do serviço ou aquisição do produto.**

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Ainda no que se diz respeito aos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor, é pertinente a este caso o reconhecimento de sua vulnerabilidade e necessidade de proteção contratual, que será exercida no sentido de sempre se interpretar as cláusulas contratuais de forma mais benéfica ao consumidor sempre de forma a protegê-lo de maneira que ele não venha sofrer qualquer tipo de cobrança por um serviço não contratado. Esses assuntos são tratados respectivamente pelo art. 4º, inciso I e art. 47, *caput*, do referido diploma.

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;

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Nesse sentido, vulnerabilidade é a situação na qual um dos sujeitos de determinada relação figura em polo mais frágil, e, em virtude disso, carece de cuidados especiais, o que deve ser preocupação do legislador e do aplicador da lei que garante a proteção. A vulnerabilidade exclui a premissa de igualdade entre as partes envolvidas, ou seja, se um dos polos é vulnerável, as partes são desiguais, e justamente por força da desigualdade é que o vulnerável é protegido.

Aproveitando este ensejo, o conceito lecionado pelo autor Hélio Zaghato Gama,

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

na sua obra Curso de Direito do Consumidor (2004, p. 45), é bastante preciso. Vejamos:

“O consumidor é vulnerável por ser parte mais fraca nas relações de consumo. Por isso tem ele direito à boa informação sobre produtos e serviços que recebe e quanto aos contratos que assina. Entende-se ainda por vulnerabilidade técnica, o fato de o consumidor não possuir conhecimentos específicos sobre os produtos e/ou serviços que está adquirindo, ficando sujeito aos imperativos do mercado, tendo como único aparato a confiança na boa-fé da outra parte”

A fragilidade do consumidor deve sempre ser considerada por uma questão muito simples: o consumidor, principalmente neste caso, não detém artifícios capazes de prevenir ou evitar os danos que lhes serão gerados. Este fato é tratado com tanto esmero pelo Legislador que o próprio CDC entende como prática abusiva este tipo de atitude, como veremos logo a seguir.

O conceito de boa-fé adotado no Direito do Consumidor é diferenciado daquele previsto no Código Civil, pois neste a boa-fé é subjetiva. Já a boa-fé, nas relações de consumo, será interpretada de forma objetiva, isto é, deve ser averiguada de acordo com as condutas adotadas por ambas as partes para regerem suas ações pertinentes ao contrato firmado. **Assim, nos deparamos com a questão das cobranças indevidas / abusivas efetuadas pelo banco através de descontos nas faturas dos cartões de crédito dos seus clientes de serviços não contratados, sem sequer informar devidamente os consumidores e sem ao menos justificar tais cobranças.**

Devemos, neste momento, adentrar novamente no direito do consumidor à informação clara e precisa, bem como da proteção contra métodos comerciais desleais. O art. 6º do CDC elenca um rol de direitos básicos do consumidor, dentre os quais friso aqueles

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

previstos nos incisos II, III e IV. Estes, por si só, dispensam maiores considerações, pois vejamos:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

II. A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

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;

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;

Portanto, como podemos perceber, a infração perpetrada pela reclamada vai contra os mais variados pontos abrangidos pelo diploma legal em liça. O consumidor não tem orientação alguma de como serão regidas as cláusulas contratuais tocantes ao cartão de crédito pois, na maioria das vezes, não lhe é fornecido cópia do contrato que, além disso, é um “contrato de adesão”, dificultando ainda mais o acesso do consumidor à informação clara e precisa sobre seus direitos e obrigações.

II.1 – Da cobrança indevida do “Seguro perda e roubo premiável” e “seguro assistência hospitalar”.

Continuando nessa linha de raciocínio, o inciso IV, do art. 6º do CDC, citado logo acima, nos conduz ao art. 39 da mesma lei, que trata justamente de elencar um rol não exaustivo de práticas abusivas. Como já era de se esperar, as instituições financeiras se encaixam em vários dos seus incisos. Vejamos o artigo e depois analisaremos ponto a ponto.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

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

[...]

III. Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

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;

V. Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Como aludido anteriormente, o art. 39 tratou de vedar determinadas práticas dos fornecedores de produtos ou serviços, entretanto, isto, por si só, não é suficiente para coibir este tipo de malabarismo nas relações consumeristas. **Restou comprovado junto ao DECON que a reclamada FORTBRASIL é objetivamente responsável pela cobrança dos seguros denominados “seguro perda e roubo premiável” e “seguro assistencial hospitalar” na fatura dos consumidores, vide extrato em anexo fls. 04/33, o que configura prática abusiva estabelecida pelo CDC, além de cobrança indevida estabelecida no parágrafo único do art. 42 do mesmo Código.**

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Esse é o entendimento da Jurisprudência Pátria:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SEGURO NÃO SOLICITADO PELO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. CONSUMIDORA QUE SE RECUSA A PAGAR O PRÊMIO, CUJA

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

COBRANÇA VEIO EMBUTIDA NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO, E PEDE O CANCELAMENTO DO SERVIÇO. INSISTÊNCIA DA EMPRESA NA COBRANÇA, EM FATURAS POSTERIORES, E AMEAÇA DE INSCREVER O NOME DA CONSUMIDORA NO SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA CONFIRMADA. 1. O ENVIO DE PRODUTO OU O FORNECIMENTO DE SERVIÇO AO CONSUMIDOR, SEM SOLICITAÇÃO PRÉVIA, É PRÁTICA ABUSIVA, VEDADA PELO ART. 39, III, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 2. AGE DE FORMA ILÍCITA A EMPRESA QUE, SEM A SOLICITAÇÃO DO CLIENTE, ESTABELECE COBRANÇA DE QUANTIAS RELATIVAS A SEGURO, EMBUTINDO-AS NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO POR ELA ADMINISTRADO, E, MESMO APÓS TER O CONSUMIDOR PEDIDO O CANCELAMENTO DE TAL SERVIÇO, INSISTE DOLOSAMENTE NA COBRANÇA, POR VÁRIOS MESES, CHEGANDO À AMEAÇA DE INSCREVER SEU NOME NO SERASA, CAUSANDO-LHE ENORME ABORRECIMENTO, CONSTRANGIMENTO E SOFRIMENTO ÍNTIMO, CARACTERIZADORES DE DANO MORAL PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO

(TJ-DF - ACJ: 20040510024936 DF, Relator: JESUÍNO RISSATO, Data de Julgamento: 28/09/2004, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de Publicação: DJU 04/02/2005 Pág. : 177)

Assim, considerando que as normas proibitivas de cláusulas abusivas são imperativas e visam o equilíbrio na relação de consumo, bem como ciente de que é na fase de execução do contrato de adesão que as cláusulas abusivas são percebidas, o argumento de que o contrato foi claro quanto esta cobrança não prospera, pois, como já foi abordado nessa decisão, o consumidor é a parte vulnerável da relação consumerista, não podendo, dessa forma, ter total conhecimento do que se trata cada cláusula contratual.

II.2 – Da “Tarifa fortbrasil alerta sms” e “tarifa despesa cobrança”

A “tarifa fortbrasil alerta sms” é cobrada no intuito de permitir o recebimento de toda movimentação do cartão através de mensagens de texto, sendo ofertado aos clientes na central de atendimento e a “tarifa despesa cobrança” é decorrente de encargos e tarifas referentes ao atraso do pagamento das faturas.

Com efeito, as referidas tarifas são usufruídas pela reclamada em seu proveito próprio, não podendo, estes custos, serem repassados aos consumidores de forma unilateral, sem que eles tenham contratado o serviço, bem como tenham sido devidamente informados acerca do seu valor.

Dessa forma, torna-se relevante salientar que a operadora do cartão de crédito somente pode efetuar a cobrança das supracitadas tarifas caso o consumidor tenha solicitado e contratado. Assim, se o consumidor não as tiver contratado, a cobrança nas faturas é totalmente indevida.

Há diversas jurisprudências, de nossos tribunais, neste sentido. Importante frisar que a “tarifa fortbrasil alerta sms” se assemelha com a “tarifa de envio de mensagem automática”. Vejamos:

SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL RECURSO nº: 0005608-75.2014.8.19.0036 Recorrente (s): AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO Recorrido (a): MARIA JOSE SANTOS DA LUZ Sessão: 07/10/2014 Conhecer do recurso e dar parcial provimento nos termos do voto: VOTO Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso. No mérito, entendo que a sentença, data venia, deve ser parcialmente reformada. Trata-se de ação questionando cobrança de tarifas em contrato de cartão de crédito. Recentemente o tema foi submetido à apreciação pelo Superior Tribunal de Justiça sob o rito do artigo 543-C do CPC nos autos do Recurso

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Especial nº 1.251.331/RS. Desta feita, decidiu-se que basta a autorização da cobrança através de ato administrativo e de sua previsão contratual para se ter por legítima a cobrança da despesa. No caso em tela, o autor questiona as cobranças das tarifas denominadas de "TARIFA DE UTILIZAÇÃO" e "TARIFA DE AVISTA ALERTA SMS. (...) **De outra parte, no que tange a tarifa "Alerta SMS", além da ré/recorrente não ter demonstrado a prestação de qualquer serviço, não há previsão da cobrança no contrato e tampouco na já referida Resolução 3919/2010. Logo, a exigência não poderia ser feita, sendo, portanto, ilegal e abusiva. Com efeito, tem o autora/recorrida o direito a restituição simples do que pagou, como bem consignou o Julgador de piso, uma vez que já está sedimentado na jurisprudência destas Turmas Recursais o entendimento neste sentido (veja-se: 0318036-92.2012.8.19.0001- 2º turma- Relatora Dra. MABEL CHRISTINA CASTRIOTO MEIRA DE VASCONCELLOS Julgamento: 24/07/2014; 0027174-58.2013.8.19.00873ª turma- Relatora Dra. SIMONE DE FREITAS MARREIROS - Julgamento: 05/08/2014). Também não há danos morais a indenizar, pois a cobrança indevida de tarifas bancárias não ultrapassa a esfera do mero inadimplemento contratual, insuficiente para caracterizar ofensa a qualquer direito inerente à personalidade do consumidor. Diante do exposto, voto no sentido de conhecer e dar parcial provimento ao recurso para reformar a sentença e declarar abusiva a cobrança da tarifa alerta SMS, bem como para condenar o réu/recorrente tão somente a ressarcir à autora a quantia de R\$ 1,99, corrigida monetariamente e com juros de mora a contar da citação, Julgando improcedentes os demais pedidos. Sem ônus sucumbenciais. PRI. PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONSELHO RECURSAL (TJ-RJ - RI: 00056087520148190036 RJ 0005608-75.2014.8.19.0036, Relator: MARCOS ANTONIO RIBEIRO DE MOURA BRITO, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: 16/10/2014 00:00)**

INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. "ENVIO DE MENSAGEM AUTOMÁTICA". COBRANÇA INDEVIDA. REEMBOLSO JÁ EFETIVADO. DANO MORAL INOCORRENTE. MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO. Em matéria de responsabilidade contratual, a concessão de indenização por danos morais somente deve ocorrer em casos excepcionais. No caso concreto, mostra-se descabida a indenização, porquanto ausente qualquer comprovação de transtorno extraordinário, não havendo abalo psíquico ou ofensa à esfera íntima da parte autora, que caracterize o dano extrapatrimonial, notadamente quando a importância impugnada já foi restituída à consumidora. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004181814, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Julgado em 30/01/2013)
(TJ-RS - Recurso Cível: 71004181814 RS, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Data de Julgamento: 30/01/2013, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 01/02/2013)

EMENTA: AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA ? **DESCONTO INDEVIDO EM FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO ? ENVIO MENSAGEM AUTOMÁTICA NÃO CONTRATADO ? FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ? RESTITUIÇÃO DEVIDA ? FORMA DOBRADA (42 DO CDC)? SENTENÇA MANTIDA.** Recurso do conhecido e improvido. , resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, negar-lhe provimento, nos exatos termos do vot (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0012343-54.2015.8.16.0075/0 - Cornélio Procópio - Rel.: Marco VinÃcius Schiebel - - J. 12.05.2016) (TJ-PR - RI: 001234354201581600750 PR 0012343-54.2015.8.16.0075/0 (Acórdão), Relator: Marco VinÃcius Schiebel, Data de Julgamento: 12/05/2016, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 18/05/2016)

CIVIL - APELAÇÃO - AÇÃO DE COBRANÇA - CONTRATO POR ADESÃO - LEGALIDADE - LIMITAÇÃO DA TAXA DE JUROS - NÃO-CABIMENTO - SÚMULA 596/STF - MULTA MORATÓRIA DE 2% - INTELIGÊNCIA DO ART. 52 DO CDC - JUROS DE MORA DE 1% - POSSIBILIDADE - CLÁUSULA QUE PREVÊ DESPESAS DE COBRANÇA - ABUSIVIDADE - MULTA CONVENCIONAL COMPENSATÓRIA - NÃO-INCIDÊNCIA - APELO PROVIDO EM PARTE. Não há vedação legal à entabulação de contrato por adesão, cuja modalidade não é nula. Nos termos da súmula nº 596/STF, a lei de usura não é aplicável às instituições financeiras, não havendo se falar, destarte, em limitação da taxa de juros. (...). **Afigura-se abusiva e excessivamente onerosa, a cláusula que prevê o pagamento de despesas de cobrança limitadas a 10% (dez por cento) do valor da dívida, visto que demonstra que o objetivo da administradora de cartão de crédito é repassar seus custos operacionais ao consumidor.** Cabe ao Poder Judiciário afastar as cláusulas que afiguram-se nulas e abusivas nos contratos regidos pela legislação consumerista, para que seja restabelecido do equilíbrio entre as partes contratantes, nos termos do art. 51 do CDC. A cobrança da multa moratória e da comissão de permanência exclui a possibilidade de se pleitear o pagamento da multa compensatória, sob pena de se incorrer em bis in idem. (TJ-MG 107020412207660011 MG 1.0702.04.122076-6/001(1), Relator: MÁRCIA DE PAOLI BALBINO, Data de Julgamento: 19/12/2005, Data de Publicação: 23/02/2006)

Portanto, verifica-se, no caso sob análise, que **a cobrança da “tarifa fortbrasil alerta sms” e da “tarifa despesa cobrança” (fls. 04/34), são abusivas e indevidas, na medida em que não foi contratada pelos consumidores quando do momento da assinatura do contrato de adesão, bem como eles não foram devidamente informados acerca da contratação desses serviços, sendo, no mais das vezes, surpreendidos pelas cobranças quando recebem a fatura do cartão de crédito.**

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

II.3 – Da análise da defesa administrativa

Por conseguinte e para exercer o seu direito de defesa, a autuada foi regularmente notificada para apresentar defesa administrativa, no prazo de 10 dias, a contar da notificação, nos termos do art. 44 do Decreto nº 2181, de 20 de Março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC).

Art. 44. O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa[...]

Da mesma forma, extrai-se do art. 21 da Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002 que parte Ré poderá apresentar defesa administrativa, no prazo de 10 dias, contados da notificação. *In verbis*:

Art. 21. O infrator ou reclamado poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa[...]

A empresa acima qualificada manifestou seu direito de defesa tempestivamente, conforme se observa às fls. 36/60.

Em sede de defesa, fornecedora se debruçou em explicar os casos em que ocorre a cobrança da “*tarifa fortbrasil alerta SMS*”, “*tarifa despesa cobrança*”, “*seguro perda e roubo premiável*” e “*seguro assistencial hospitalar*”.

Alegou ainda que “*é válido destacar que o Código Civil Brasileiro consolida o*

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

entendimento de que a cobrança é uma atividade inerente ao credor, e que este tem a garantia legal para exercer o legítimo direito de receber a quantia devida.”

Por fim, aduz que *“pode-se concluir que ao credor é assegurado o exercício do seu direito de cobrança, desde que legitimado e estando pautado na legislação pátria vigente, sendo justamente o que ocorre no presente caso, posto que a ora demandada agira de maneira plenamente condizente com o que lhe garante o próprio ordenamento jurídico pátrio.”*

Inicialmente, vale salientar que o STF, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591, reconheceu expressamente que os bancos também estão sujeitos às regras do Código de Defesa do Consumidor na relação com seus clientes.

Mister esclarecer que, o presente Procedimento Administrativo de Ofício versa sobre a cobrança das *“tarifa fortbrasil alerta SMS”*, *“tarifa despesa cobrança”*, *“seguro perda e roubo premiável”* e *“seguro assistencial hospitalar”*, na qual o consumidor, no momento da contratação, aderiu a um serviço que não lhe foi dado a opção de escolha, ou seja, a reclamada não informou ao consumidor, precisamente quais tipos de serviços estava aderindo, como também o valor do custo final.

Dessa forma, não podemos desconsiderar como abusiva as cobranças suprarreferidas, pois tais cláusulas que as autorizam afrontam a boa-fé objetiva, princípio que permeia todas as relações de consumo e prima pelo comportamento leal e de confiança recíproca entre as partes contratantes.

Desse modo, a boa-fé objetiva é princípio geral do direito, pressupondo, primeiramente, comportamento de confiança e lealdade entre os contratantes, bem como

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

gerando deveres secundários de conduta, os quais impõem às partes comportamentos necessários, ainda que não previstos expressamente nos contratos, que devem ser obedecidos a fim de permitir a realização das justas expectativas surgidas em razão da celebração e da execução da avença. Assim, existe no sistema contratual da legislação consumerista a obrigatoriedade da adoção pelas partes de uma cláusula geral de boa-fé, que se reputa existente em todo e qualquer contrato que verse sobre relação de consumo, mesmo que não inserida expressamente nos instrumentos contratuais respectivos.

Assim, além do princípio da boa-fé, a fornecedora violou também o princípio da informação. Ora, a empresa que não informa ao cliente, quando da celebração de um contrato de adesão, quais os serviços que serão cobrados, agride, sobremaneira, os direitos básicos dos consumidores, tendo em vista que os referidos serviços não contratados oneram drasticamente a parte mais fraca da relação contratual.

Logo, fuge à razoabilidade, exigir o cumprimento de obrigação que sequer o consumidor tomou ciência no momento da realização do contrato, notadamente porque os serviços de “*tarifa fortbrasil alerta SMS*”, “*tarifa despesa cobrança*”, “*seguro perda e roubo premiavel*” e “*seguro assistencial hospitalar*” foram impostos de forma unilateral, não sendo oferecido à opção de escolha aos consumidores.

Ademais, importante destacar que a legislação consumerista, no artigo 51, §2º, prevê que a decretação de cláusula abusiva não invalida o contrato na sua integralidade, mas tão somente a disposição contratual caracterizada como onerosa ao consumidor. Todavia, em exceção à regra, será nulificado todo o instrumento contratual se decorrer ônus excessivo a qualquer das partes em razão da ausência da cláusula, o que não se vislumbra nesse caso. Logo, a invalidação da cláusula que trata das cobranças suprarreferidas não contaminará as demais, isentas de vício, permanecendo íntegro o contrato.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

Diante do exposto, verifica-se que a atuação da reclamada não condiz com os princípios norteadores do Código Consumerista, como o da boa fé objetiva, uma vez que a cobrança da “tarifa fortbrasil alerta SMS”, “tarifa despesa cobrança”, “seguro perda e roubo premiavel” e “seguro assistencial hospitalar” foram cobradas de forma unilateral pela fornecedora, bem como a demandada, em sua defesa administrativa, não impugnou especificamente os fatos contra si alegados, não demonstrando cabalmente nos autos que, de fato, possui autorização dos consumidores para que seja realizada a cobrança dos retromencionados serviços, não se desincumbindo, portanto, de seu ônus probatório.

Acrescente-se, por fim, que, **durante todo o hodierno Processo Administrativo de Ofício, foram respeitados e garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa, visto que a reclamada foi devidamente notificada (fls. 35) para apresentar defesa administrativa no prazo de 10 (dez) dias, ocasião em que exercitou tempestivamente o seu direito de defesa administrativa (fls. 36/60), a qual foi devidamente analisada.**

IV – Da Decisão:

IV.1 - Da Dosimetria da Pena

As sanções administrativas previstas para as praticas infratoras contra o Consumidor estão determinadas no art. 56 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e no art. 18 do Decreto nº 2181, de 20 de Março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC), **entre elas a pena de multa e interdição total ou parcial.**

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

A pena de multa deverá ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), como dispõe o art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC); levando-se, também, em conta as circunstâncias atenuantes e agravantes, além dos antecedentes do infrator, nos termos dos arts. 24 a 28 do Decreto nº 2181, de 20 de Março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC).

Fixa-se, tendo em vista a gravidade da infração e a vantagem auferida, a multa de 6.000 (seis mil) UFIRCE para cada infração constatada referente a cobrança indevida: “*tarifa fortbrasil alerta SMS*”, “*tarifa despesa cobrança*”, “*seguro perda e roubo premiável*” e “*seguro assistencial hospitalar*”, restando a pena base em **24.000 (vinte e quatro mil) UFIRCE**. Inexistem nos autos informações quanto aos antecedentes da parte infratora, supondo-se que se trata de primário, circunstância atenuante, o que nos leva a diminuir a multa em 1/3 (um terço), ficando em **16.000 (dezesesseis mil) UFIRCE**; Some-se a este fato a agravante aplicável ao caso, correspondente ao inciso VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo, tendo em vista a quantidade de consumidores lesados, o que nos leva a aumentar a pena em 1/3 (um terço), alcançando valor de **21.333 (vinte e hum mil, trezentas e trinta e três) UFIRCE**; Ademais, deve-se levar em consideração a condição econômica da reclamada, considerando-a de GRANDE PORTE, motivo pelo qual nos leva a aumentar em 1/3 (um terço) a multa, **totalizando a multa definitiva em 28.444 (vinte e oito mil, quatrocentas e quarenta e quatro) UFIRCE**.

III.2 - Dispositivo:

Assim sendo, **julgo procedente o processo administrativo de ofício**, qualificando como **FUNDAMENTADA** a reclamação, tendo em vista que a empresa

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO S/A infringiu o art. 6º, incisos II, III e IV, art. 39 incisos III, IV e V e art. 42, parágrafo único, todos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), **aplicando a pena de multa correspondente a 28.444 (vinte e oito mil, quatrocentas e quarenta e quatro) UFIRCE**, nos termos do art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078/90 e dos arts. 24 a 28 do Decreto nº 2.181/97.

Intime-se à reclamada da presente decisão, nos termos do art. 41 da Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, **para efetuar o pagamento da multa por meio de boleto bancário que segue anexo à decisão, ou, se pretender, ofereça recurso administrativo, no prazo de 10 (dez) dias, contra a referida decisão à Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – JURDECON**, como dispõe o art. 23 § 2º e art. 25, do mesmo diploma legal.

Caso a empresa reclamada supracitada não apresente recurso da decisão administrativa, ou não apresente o comprovante original de pagamento da multa aqui aplicada, ficará sujeita as penalidades do artigo 29 da Lei Complementar nº 30 de 26.07.2002 (D.O 02.08.02).

Informo ainda, que o valor atual da UFIR Ce (Unidade Fiscal de Referência do Ceará) corresponde a R\$ 3,94424 (três reais, noventa e quatro mil, quatrocentos e vinte e quatro centésimos de milésimos de reais).

Cumpra-se.

Fortaleza, 18 de agosto de 2017.

Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Secretária-Executiva,