

PROCESSO Nº 51.019.001.21-0001724- -----

Recorrente: -----

Recorrido: PROCON MUNICIPAL DE CUIABÁ

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – CONTRATAÇÃO COMPROVADA – ASSINATURA FÍSICA E DEPÓSITO INTEGRAL DO VALOR – DEVER DE INFORMAÇÃO OBSERVADO – REFORMA DA DECISÃO – ARQUIVAMENTO.

1. Reclamação contra empréstimo consignado supostamente não contratado, com descontos mensais na aposentadoria da consumidora.
2. O banco comprovou a regularidade da contratação mediante Cédula de Crédito Bancário assinada fisicamente pela consumidora, apresentação de documentos pessoais e depósito integral do valor pactuado (R\$ 5.772,54) em sua conta, atendendo ao dever de informação do art. 6º, III, do CDC.
3. Instrumento contratual claro e detalhado quanto a valor, parcelas e montante líquido afasta vício de consentimento ou prática abusiva.
4. Recurso provido para reformar a decisão de 1ª instância, com exclusão da multa de R\$ 201.315,56 e arquivamento do processo.

(PROCON Cuiabá – Turma Recursal – Processo nº 51.019.001.21-0001724 – Rel. Mariana Almeida Borges – j. 16/07/2026 – Resultado da votação: Unânime)



RELATÓRIO

Em 29 de julho de 2021, a parte consumidora procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para pleitear seus direitos. Nesse contexto, fora aberta Carta de Informações Preliminares – CIP, com base no relato que segue.

Conforme a descrição dos fatos, um empréstimo no valor de R\$ 5.772,54 (cinco mil setecentos e setenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos) foi supostamente contratado junto a instituição financeira -----, gerando descontos mensais de R\$ 139,02 (cento e trinta e nove reais e dois centavos) na aposentadoria da reclamante. A consumidora afirma categoricamente que não solicitou, não autorizou e nem reconhece a dívida. Além disso, a quantia depositada na conta bancária da reclamada não foi utilizada.

Devidamente notificada, a empresa reclamada não compareceu às audiências de conciliação designadas por este órgão e, mesmo após a intimação para apresentar defesa, permaneceu inerte, não protocolando qualquer manifestação ou documento que comprovasse a legitimidade dos descontos. Tal postura configura revelia no processo administrativo, conforme previsto no Decreto nº 2.181/97, que regulamenta o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Considerando os elementos probatórios disponíveis, foi proferida decisão administrativa de primeira instância, que julgou subsistente a reclamação, aplicando à empresa multa administrativa no valor de R\$ 201.315,56 (duzentos e um mil trezentos e quinze reais e cinquenta e seis centavos).

Irresignada com a referida decisão, a Reclamada apresentou Recurso Administrativo.

É o relatório.

VOTO

I. FUNDAMENTAÇÃO

Conheço do recurso administrativo interposto pela reclamada, com efeito suspensivo, nos termos do artigo 49, parágrafo único, do Decreto Federal nº. 2.181/97, diante da tempestividade.

Cumprе observar, primeiramente, que a Lei 8.078/90 tem por objetivo a proteção dos interesses econômicos dos consumidores, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, partindo do pressuposto de que o consumidor é um sujeito vulnerável



ao adquirir produtos e serviços ou simplesmente de se expor às práticas do mercado de consumo (no artigo 4º, inciso I, CDC). Diante disso, há certa fragilidade de o consumidor se manter imune as práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção.

Nessa seara destaca-se: a proteção do consumidor, a consideração da hipossuficiência, vulnerabilidade, princípios da igualdade, liberdade, boa-fé objetiva, repressão eficiente dos abusos, o respeito à dignidade humana, saúde e segurança, a proteção dos interesses econômicos do consumidor, a melhoria de sua qualidade de vida, como também a transparência e harmonia das relações de consumo.

Desta forma, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, que tem por objetivo maior garantir a harmonia e o equilíbrio das relações consumeristas, foram dispostas várias normas a fim de disciplinar práticas efetuadas no mercado.

No presente caso, a consumidora alegou que contratou um crédito consignado, contudo o valor integral pactuado não foi creditado em sua conta, tendo recebido quantia inferior à contratada.

A recorrente, ora reclamada, em sede recursal alegou que:

*“O -----S.A. interpôs recurso administrativo contra a multa de R\$ 201.315,56 aplicada pelo PROCON/Cuiabá, em decorrência de alegação de empréstimo consignado desconhecido por -----
----- . O recurso sustenta, inicialmente, a nulidade absoluta do processo administrativo, apontando que não houve intimação pessoal válida da instituição, já que o Aviso de Recebimento retornou com informação de mudança de endereço, configurando cerceamento de defesa e violação ao contraditório garantido constitucionalmente.*

Além disso, a fornecedora argumenta que a contratação do empréstimo foi regular e documentada, com assinatura física da consumidora na Cédula de Crédito Bancário, apresentação de documentos pessoais e depósito integral do valor na conta da contratante. Destaca-se que não há indícios concretos de fraude, e que a alegação de desconhecimento não se sustenta frente às provas documentais apresentadas.



Por fim, o Banco questiona a desproporcionalidade e falta de fundamentação da multa, observando que o valor aplicado excede em mais de trinta vezes o montante do empréstimo questionado. Ressalta-se a ausência de detalhamento na planilha de cálculo da penalidade e a inobservância dos critérios legais de dosimetria da multa, violando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e motivação dos atos administrativos.

Dessa forma, a fornecedora solicita a concessão de efeito suspensivo imediato, o reconhecimento da nulidade do processo administrativo ou, alternativamente, a anulação da penalidade por ausência de fundamentação adequada e flagrante desproporcionalidade".

Com efeito, dos documentos acostados ao recurso administrativo, especialmente o contrato nº 50-9092891/21, constata-se que a operação firmada foi realizada de forma regular e com plena ciência da consumidora, que assinou fisicamente a Cédula de Crédito Bancário, forneceu todos os documentos pessoais exigidos (RG, CPF, comprovante de residência e cartão do banco) e teve o valor do empréstimo de R\$ 5.772,54 integralmente depositado em sua conta.

Ressalte-se que o instrumento contratual apresentado se revela claro, objetivo e suficientemente detalhado, contendo informações acerca da modalidade da operação, número de parcelas, valor das prestações, bem como do montante líquido a ser creditado, atendendo, assim, ao dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Não se verifica, portanto, qualquer indício de vício de consentimento, omissão de informações relevantes ou prática abusiva capaz de macular a validade da contratação.

Diante desse cenário, verifica-se que a reclamação não se sustenta à luz do conjunto probatório produzido, motivo pelo qual a decisão administrativa de primeira instância, ao julgar subsistente a reclamação e aplicar penalidade pecuniária à recorrente, merece reforma, por ausência de infração às normas consumeristas.



II. DISPOSITIVO FINAL

Ante o exposto, **DECIDE-SE** por **DAR PROVIMENTO** ao recurso administrativo interposto pela Reclamada, reformando-se integralmente a decisão administrativa de primeira instância para julgar insubsistente a reclamação administrativa, determinar o arquivamento do presente processo e cancelar a multa anteriormente aplicada, com fundamento nos artigos 4º, inciso I, e 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990); nos artigos 46 e 49 do Decreto Federal nº 2.181/1997; bem como nos termos da fundamentação constante no mérito do voto.

Cuiabá/MT, 16 de julho de 2026.

Mariana Almeida Borges

Secretária Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor

Presidente da Junta Recursal



Documento assinado eletronicamente por MARIA ALESSANDRA SILVEIRO - em 22/07/2026 às 15:29

Documento assinado eletronicamente por JULIO CARLOS DA SILVA (DE ACORDO) em 22/07/2026 às 13:54

Documento assinado eletronicamente por RODRIGO ISOTON DA SILVA - em 21/07/2026 às 17:59

Documento assinado eletronicamente por mais 1 signatários

Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020

Verifique a autenticidade deste documento em <http://cidadao.cuiaba.mt.gov.br/verificacao.aspx> informando o código: 39656734

RESULTADO DA VOTAÇÃO

A presente decisão foi deliberada pela Turma Recursal do PROCON Municipal de Cuiabá, na sessão realizada em 16/07/2026, sendo aprovada por **UNANIMIDADE** o provimento do recurso administrativo para reconhecer a nulidade do processo e determinar o seu arquivamento, com a consequente exclusão da multa de R\$ 201.315,56 (duzentos e um mil trezentos e quinze reais e cinquenta e seis centavos) imposta à Reclamada, nos seguintes termos:

Membro	Função	Voto
Mariana Almeida Borges	Presidente e Relator	Favorável
Rodrigo Isoton da Silva	Membro	Favorável
Júlio Carlos da Silva	Membro	Favorável
Maria Alessandra Silvério	Membro	Favorável

Resultado: 4 (quatro) votos favoráveis, 0 (zero) contrários, 0 (zero) abstenções.

O resultado da presente decisão deverá ser publicado no Diário Oficial do Município, nos termos do art. 15, §7º, do Decreto Municipal nº 11.944, de 17 de abril de 2026.

Cuiabá/MT, 16 de julho de 2026.

Mariana Almeida Borges

Presidente e Relator da Turma Recursal

Rodrigo Isoton da Silva

Membro da Turma Recursal

Júlio Carlos da Silva

Membro da Turma Recursal

Maria Alessandra Silvério

Membro da Turma Recursal





REGISTROS DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS

O arquivo
20260721083902_processo_n__51.019.001.21_0001724_____.
pdf do documento **00000.9.332451/2026** foi assinado pelos signatários:

DADOS DO USUÁRIO	TIPO DE COMPROMISSO	DADOS DA ASSINATURA
MARIANA ALMEIDA BORGES 052.894.131-38		21/07/2026 08:43:31 LOGIN E SENHA
Rodrigo Isoton da Silva 006.944.551-64		21/07/2026 17:59:32 LOGIN E SENHA
JULIO CARLOS DA SILVA 027.793.141-09	DE ACORDO	22/07/2026 13:54:56 LOGIN E SENHA
MARIA ALESSANDRA SILVEIRO 592.835.721-49		22/07/2026 15:29:13 LOGIN E SENHA



Documento assinado eletronicamente por MARIA ALESSANDRA SILVEIRO - em 22/07/2026 às 15:29

Documento assinado eletronicamente por JULIO CARLOS DA SILVA (DE ACORDO) em 22/07/2026 às 13:54

Documento assinado eletronicamente por RODRIGO ISOTON DA SILVA - em 21/07/2026 às 17:59

Documento assinado eletronicamente por mais 1 signatários

Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020

Verifique a autenticidade deste documento em <http://cidadao.cuiaba.mt.gov.br/verificacao.aspx> informando o código: 39656734