



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 060/2011  
F.A. Nº 0110.030.0152  
RECLAMANTE – LEANDRO BARROS COSTA  
RECLAMADO – AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S/A  
BANCO SANTANDER S/A**

**PARECER**

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte dos fornecedores **AYMORÉ FINANCIAMENTOS** e **SANTANDER** em desfavor da consumidora **LEANDRO BARROS COSTA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 02, o consumidor relatou ter financiado um veículo no valor total de R\$11.000,00 (onze mil reais), dando como entrada no financiamento a quantia de R\$4.000,00 (quatro mil reais).

Segundo o autor, no mês de outubro de 2010, foi até o banco SANTANDER para realizar o pagamento mensal da prestação do seu financiamento, dentro do vencimento estabelecido em contrato.

Por descuido, o Operador do Caixa do Banco REAL, ao invés de realizar o pagamento da prestação do mês de outubro de 2010, acabou pagando a parcela do mês de dezembro daquele ano.

Dias após o ocorrido, o consumidor, em sua casa, recebeu uma ligação da

AYMORÉ FINANCIAMENTOS exigindo o pagamento único e imediato das prestações dos meses de outubro e novembro de 2010.

Alegou o reclamante que contestou a cobrança feita na ligação recebida, tendo em vista que teve o intuito de quitar a prestação do mês de outubro de 2010, e não a de dezembro do mesmo ano, sustentando, na mesma oportunidade, que o erro foi do Operador do Caixa.

Na audiência de conciliação realizada no dia 13/10/2012, a AYMORÉ FINANCIAMENTOS propôs que o autor pagasse as duas parcelas (02 e 03) no valor de R\$760,69 (setecentos e sessenta reais e sessenta e nove centavos), tendo 40% de desconto sobre os juros cobrados do consumidor.

Ressalta-se que o autor não aceitou a proposta oferecida pela financeira, argumentando que não deu causa ao inadimplemento contratual da parcela vencida no mês de outubro de 2010.

Ressalta-se que o pagamento da prestação foi feita no Banco REAL, hoje SANTANDER. Consta dos autos carta de preposto habilitando POLLYANA OLIVEIRA MELO a representá-lo perante o PROCON/MP/PI. (fls.06)

Sabe-se ainda que o Banco Real fora incorporado pelo Banco SANTANDER e que a AYMORÉ FINANCIAMENTOS faz parte do mesmo grupo, sendo, portanto, um agente financiador de veículos.

Consigna-se também que nos autos não houve juntada de defesa administrativa por parte de nenhum dos reclamados, conforme certidão contida às fls.31. Há apenas, antes mesmo da instauração do presente processo administrativo, a juntada de subsídio contendo proposta de acordo feita na audiência de conciliação. (fls. 18-20)

A presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA.**

#### **Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.**

Pois bem. Urge proceder algumas ponderações, na iminência de prevenir eventual aplicação de sanção administrativa de multa na presente hipótese. Para que isso aconteça, é indispensável a existência de provas contundentes que de fato a lesão aconteceu e que a mesma foi causada pelo fornecedor requerido.

Assim, deve haver um vínculo (nexo de causalidade) entre a conduta do fornecedor e resultado danoso causado ao consumidor.

No caso em tela, conforme fora relatado anteriormente, o consumidor afirmou que o Operador de Caixa equivocou-se ao efetuar o pagamento do boleto do mês de outubro de 2010, compensando, em decorrência do ocorrido, a prestação que venceria em dezembro

daquele ano.

Acontece que, após análise detida dos autos, não foi encontrado o famigerado boleto causador do conflito de consumo em tela analisado. Assim, entendemos não haver possibilidade de sancionar o fornecedor reclamado, face à inexistência de provas colacionadas ao autos.

Se assim não fosse, estaríamos condenando o fornecedor baseando-se apenas em alegações. Isto posto, opino pelo arquivamento da demanda.

**É o que nos parece. Passo à apreciação superior.**

Teresina-PI, 22 de novembro de 2012.

**Florentino Manuel Lima Campelo Júnior**  
**Técnico Ministerial**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 060/2011  
F.A. Nº 0110.030.0152  
RECLAMANTE – LEANDRO BARROS COSTA  
RECLAMADO – AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S/A  
BANCO SANTANDER**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D Técnico Ministerial.

**Posto isso, determino:**

- o arquivamento do processo administrativo em epígrafe em face do fornecedor Aymoré Financiamentos sem aplicação das sanções administrativas consignadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90;

-a remessa de ofício do presente feito à Junta Recursal do PROCON, em razão da verificação da inexistência de provas colacionadas aos autos, nos termos do art. 26, da Lei Complementar nº 36/2004, a qual criou o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

Teresina-PI, 22 de Novembro de 2012.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA  
Promotor de Justiça  
Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**

