



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

PARECER

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte dos fornecedor **BANCO GMAC S/A** em desfavor de **JURANDIR WANDERLEY**.

No texto inicial da reclamação deflagrada, às fls. 03, o consumidor relatou ter financiado um veículo com o o Banco GMAC.

Entretanto, o consumidor realizou o pagamento de uma das parcelas utilizando o sistema PAG SEGURO, situado em uma das filiais das farmácias PAG MENOS. Acontece que a referida parcela encontra-se em aberto, mesmo após o pagamento realizado pelo demandante.

O fato é que o banco não reconheceu o pagamento da referida parcela, solicitando que o consumidor lhe enviasse o comprovante por meio de fax ou email.

Após a ocorrência desse impasse, o banco credor suspendeu a emissão dos boletos bancários para que o consumidor pudesse realizar os pagamentos devidos.

Diante dos fatos narrados acima, o reclamante tomou a iniciativa de procurar o PROCON/MP/PI para requerer a confirmação do pagamento da parcela de seu financiamento, bem como a retomada do envio dos boletos bancários, a fim de poder continuar adimplente com o seu contrato.

O autor asseverou ainda que sofreu inúmeras cobranças do banco requerido, geralmente por telefone, o que inviabilizou a comprovação do pagamento da parcela controvertida.

Consta dos autos cópia do boleto bancário controvertido, este com vencimento para o dia 06/11/2010, além do respectivo comprovante de pagamento, às fls. 06-07.

Duas audiências foram realizadas no intuito de resolver o problema do autor. A primeira delas aconteceu no dia 28/04/2011, oportunidade em que o Banco afirmou que não recebeu o valor correspondente à parcela questionada, além de ressaltar que entrou em contato com o Bradesco, recebedor do crédito, sendo que até aquela data não tinha obtido resposta.

Acrescentou ainda que enquanto o impasse não fosse solucionado, o reclamante poderia quitar as parcelas de n°s 15 a 21, juntando ao processo os boletos para pagamento. O GMAC também pediu a remarcação da audiência, a fim de aguardar o posicionamento do Bradesco.

Na segunda a audiência, realizada no dia 25/05/2011, o Banco GMAC alegou que o Bradesco não tinha realizado o repasse do valor da prestação contestada.

A decisão fora classificada com sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls. 47-48.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, este apresentou defesa escrita, contida às fls. 51-53.

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

O cerne da demanda consiste em verificar eventual lesão ao estabelecido art. 6º. inciso VI do CDC.

Vejamos a réplica do dispositivo mencionado no parágrafo anterior:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

A prevenção dos danos deve ser efetuada através de políticas de conscientização além de outras medidas para evitar a propagação de lesões e prejuízos aos consumidores

A efetividade do CDC nasce para garantia da plena reparação de danos, não havendo que se falar em indenização tarifada.

No caso em tela, o autor alega que realizou o pagamento da prestação do financiamento de seu veículo com vencimento em 06/12/2010. Entretanto, o Banco GMAC não reconheceu o referido pagamento. Em consequência disso, os boletos subsequentes não foram enviados ao consumidor, dificultando a adimplência do contrato.

Após uma varredura nos autos do processo, constatou-se que o boleto com vencimento em 06/12/2010 realmente foi pago pelo auto no dia do vencimento. (fls.21)

Nos autos da demanda constam também os seguintes boletos bancários:

a) com vencimento em 06/11/2010; pago em 08/11/2010.(fls. 06/07)

b) com vencimento em 06/01/2011; pago em 06/01/2011. (fls. 19/20)

c) com vencimento em 06/02/2011; pago em 07/02/2011. (fls. 17/19)

d) com vencimento em 09/03/2011; pago em 05/03/2011. (fls.16)

e) com vencimento em 06/05/2011; não consta comprovante de pagamento, e sim agendamento. (fls.23)

Não consta o pagamento da prestação com vencimento em 06/04/2011. Em decorrência disso, há uma anotação do nome do autor em um órgão de restrição ao crédito. (fls.24)

Em sua defesa, o Banco alega que o pagamento da parcela com vencimento em dezembro de 2010 não foi localizada em seu sistema. Acrescenta que em razão dos apelos do cliente, solicitou o envio do comprovante do referido pagamento, a fim de que pudesse tentar regularizar a situação. Tal documento foi enviado ao Banco Bradesco, recebedor do crédito, sendo que não teve resposta.

O Banco réu aduz ainda que, por peculiaridades dos sistema interno, quando uma parcela atinge um atraso superior a 60 dias, os boletos deixam de ser automaticamente gerados. Por causa disso o autor deixou de receber os boletos em sua residência.

O fornecedor juntou ao processo as parcelas correspondentes ao período de maio a outubro de 2011 para que o autor pudesse efetuar os pagamentos devidos, afirmando que tão logo seja localizado o crédito pelo Banco Bradesco, dará plena quitação a parcela em questão.

O autor comprovou o pagamento da parcela com vencimento em 06/12/2011. Entretanto, e conforme cópia do comprovante de pagamento enviado ao reclamado pelo próprio autor, o mesmo encontra-se praticamente ilegível (fls. 63).

Não há como concordar com sistema interno do banco GMAC, tendo em vista que o mesmo deixou de emitir automaticamente os boletos para que o autor continuasse em dias com os pagamentos dos boletos de seu contrato.

Em decorrência disso, e somado ao fato da impossibilidade conseguir de saldar seu contrato, por causa da não emissão dos boletos bancários pelo sistema do banco, o consumidor teve o seu nome negativado no SPC/SERASA (fls. 24).

Seja qual for a relação de consumo, o direito do consumidor no tocante a efetiva prevenção de danos morais/patrimoniais devem ser postos em primeiro plano. Inaceitável se

assim não for.

Somente na audiência de conciliação o banco GMAC tomou a iniciativa de disponibilizar os boletos requeridos pelo demandante para que ele pudesse efetuar os pagamentos.

Já deveria tê-lo feito anteriormente, posto que se a conduta adotada tivesse sido outra, no sentido de prevenir a lesão, não teria ocorrido a negativação involuntária do nome do consumidor no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito).

Pontofinalizando, e tendo o banco GMAC vilipendiado o art. 6º , inciso VI, do CDC, não resta outra saída senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

É o que nos parece. Passo à apreciação superior.

Teresina, 06 de Fevereiro de 2011.

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 351/2011

F.A Nº 0111.002.0203

RECLAMANTE: JURANDIR WANDERLEY

RECLAMADO: BANCO GMAC S/A

DECISÃO

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO GMAC S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Diante disso, fixo a multa base no montante de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator e por ter adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, diminuo o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação às citadas atenuantes.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, VII, do Decreto 2181/97, consistente em ter a prática infrativa ocorrido contra maior de sessenta anos, aumento, pois, o *quantum* em ^{1/4} em relação a citada agravante, passando essa para o montante de **R\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta reais)**.

Para aplicação da pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator, na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 2.250,00 (dois mil duzentos e cinquenta reais)**, a ser aplicada com redutor de 50% para pagamento sem recurso e no prazo deste, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma do art. 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição do débito em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome dos infratores no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

Teresina-PI, 06 de Fevereiro de 2011.

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

