



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 570/2011
F.A. Nº 0111.004.244-2
RECLAMANTE – MARIA GIVANILDA SOUSA SILVA
RECLAMADO – BRADESCO FINANCIAMENTOS INTERVALOR

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 fornecedor **BRADESCO FINANCIAMENTOS INTERVALOR** em desfavor da consumidora **MARIA GIVANILDA SOUSA SILVA**

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora afirmou ter celebrado um contrato de financiamento para a aquisição de um automóvel, em 60 (sessenta) parcelas de R\$759,72 (setecentos e cinquenta e nove reais e setenta e dois centavos).

Acrescenta a demandante que, no ato da assinatura a contratação, lhe foi informado que a sua segunda via do contrato seria enviado à sua residência. Entretanto, isso nunca aconteceu.

Por motivos alheios à sua vontade, a reclamante conseguiu quitar apenas 07 (sete) parcelas consecutivas, atrasando outras delas. Assim, buscou o PROCON para exigir a segunda via do contrato, bem como refinanciamento, posto encontrar dificuldades para mantê-lo em dia.

Convocada a comparecer por duas vezes às audiências conciliatórias marcadas no PROCON, a parte reclamada não compareceu, mesmo comprovadamente notificada, conforme Avisos de Recebimentos anexados ao processo, às fls. 12/14.

Tendo em vista a impossibilidade de se fazer uma condução policial, na medida em que o domicílio do réu situava-se em São Paulo, foi designada nova audiência convocando representantes da agência do Bradesco situada nesta capital.

Mesmo após essa última medida, não foi possível atender o anseio da consumidora, já que o representante do agência do Bradesco não trouxe proposta de acordo condizente com os pedidos feitos pela reclamante. Apenas informou, às fls.21, em sua defesa, que não era a representante legal da financeira reclamada. Contudo, iria repassar o termo de audiência a ela para a tomada das providências cabíveis ao caso.

Em face do reclamado, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, às fls. 21/22, sendo ainda instaurado processo administrativo com visa a apurar lesão ao art. 6, III, 35 e 55, §4º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

É o apertado relato do caso. Passemos à manifestação.

O cerne da demanda consiste em apurar lesão cumulativa ao estabelecido no art. 6, III e 55, §4º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, como direito básico do consumidor o direito à informação. Vejamos:

Art. 6º São **direitos básicos do consumidor**:

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; (*grifo nosso*)

A informação, dever dos fornecedores em todas as etapas da relação, permite ao consumidor a escolha do parceiro que melhor lhe convier, afetando, inclusive, a essência do próprio negócio, pois quando repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato.

Cláudia Lima Marques¹, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço. Assim, sem ela, o produtos não podem ser disponibilizados no mercado.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

5. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, *é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC.* 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente 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” (art. 6º, III). 8. *Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.* 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. *A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.* 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: *a) informação-conteúdo* (= características intrínsecas do produto e serviço), *b) informação-utilização* (= como se usa o produto ou serviço), *c) informação-preço* (= custo, formas e condições de pagamento), e *d) informação-advertência* (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (Resp 586.316/MG, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) *(grifou-se)*

Vale consignar o disposto no art. 52 do Código de Defesa do Consumidor, que trata sobre o dever de informar, quando da outorga de crédito ao consumidor:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: (grifado)

1 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento (grifos insertos).

Por amor ao debate, cumpre consignar que, regulamentando o supracitado dispositivo legal, foi editado o decreto nº 5.903/2006, que, em seu art. 3º, dispõe:

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Parágrafo único. No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

I - o valor total a ser pago com financiamento;

II - o número, periodicidade e valor das prestações;

III - os juros; e

IV - os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

No caso em apreço, restou incontroverso que o consumidor não teve acesso ao tão sonhado contrato nem antes, nem durante e muito mesmo depois da abertura da reclamação. Deve-se ressaltar que, com isso, a financeira violou o direito às informações contidas no contrato.

Ademais, ao tomar essas suas atitudes, o requerido prejudicou a transparência do negócio jurídico celebrado, desestabilizando a relação de consumo analisada, sobretudo por negar acesso às informações nele contidas.

Agora, douto julgador, coloquemos em campo a imagem do art. 55, § 4º do CDC:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º Os **órgãos oficiais** poderão **expedir notificações** aos **fornecedores** para que, sob pena de desobediência, prestem **informações sobre questões de interesse do consumidor**, resguardado o segredo industrial.

O art. 55, § 4º do CDC outorga aos órgãos oficiais poder de expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores, resguardando o segredo industrial, sob pena de restar caracterizada a conduta criminosa tipificada no art. 330 do Código Penal.

Com efeito, o PROCON, como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor, detém legitimidade para provocar o art. 55, § 4º em favor dos consumidores, sobretudo para assegurar a resolutividade dos conflitos de consumo.

No caso em apreço, constatou-se que o fornecedor, ousou em não comparecer, mesmo comprovadamente notificado, às duas audiências conciliatórias aqui marcadas, espancando literalmente o afã do citado comando. Ressalta-se ainda que, por meio de solicitação do PROCON, o requerido dispôs de inúmeras oportunidades para entregar a cópia do contrato à parte reclamante e não o fez.

Oportuno frisar douto julgador, que em nenhum momento obstruiu-se o direito de defesa do fornecedor, conforme assegura a Carta Magna pátria. Entretanto, o reclamado, não o aproveitou como deveria.

Apresentou uma defesa incondizente com os fatos aqui tratados. A que foi juntada, no mais absoluto descaso e com total desatenção da Assessoria Jurídica do fornecedor, trata-se uma defesa referente a um caso de má prestação de serviços de telefonia, feita no PROCON/PB.

Vejam os trechos de alguns conteúdos na defesa apresentada pela Assessoria Jurídica contratada pelo fornecedor:

A reclamada, como deveria ser sempre esteve ciente de todos os ditames regulamentares previstos em lei específica, em especial no que diz respeito aos artigos supramencionados, quais sejam, os deveres a serem observados pela **prestadora de serviço de telefonia**, restando destoante a alegação de **má prestação de serviço**, vez que, caso este entendimento fosse dado por correto, estar-se-ia, ao mesmo tempo, afirmando que a própria lei estaria eivada de vícios.
(fls.27)

Desta forma, no caso dos autos, uma vez demonstrado que a reclamada agiu em consonância com o que determina a **legislação de telecomunicações**, e, logo, em exercício regular de um direito, não há que se falar em violação aos princípios consumeristas nem danos causados por atos praticados pela própria reclamada.
(fls.28)

Veja que os trechos transcritos da defesa comprovam que o fornecedor encontra-se muito mal assessorado juridicamente. A reclamação feita pela autora nada tem a ver com prestação de serviços de telefonia. A autora requereu apenas a segunda via do contrato de financiamento feito com o requerido, com vistas a obter, apenas, acesso às informações nele contidas.

Pontofinalizando, resta claro que a conduta do fornecedor tomou de assalto os arts. 6, III e 55, §4º do CDC, sendo, pois, a referida conduta lesiva passiva de sanção administrativa, razão pela qual declinamos pela aplicação de multa ao fornecedor demandado.

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

Teresina-PI, 01 de Fevereiro de 2013.

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 570/2011
F.A. Nº 0111.004.244-2
RECLAMANTE – MARIA GIVANILDA SOUSA SILVA
RECLAMADO – BRADESCO FINANCIAMENTOS INTERVALOR

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6, III e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelos fornecedor **BRADESCO FINANCIAMENTOS INTERVALOR**, 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).**

Considerando a existência de circunstância atenuante contida no art. 25, II, do Decreto 2181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ (um meio) em relação a citada atenuante.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação a citada agravante, passando

essa para o montante de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Posto isso, 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 **5.000,00 (cinco mil 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 dos arts. 22, §3º e 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 do infrator 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, 01 de Fevereiro de 2013.

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

