



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 072/2012**

**F.A Nº 0112.000.0618**

**RECLAMANTE: MARIA DA NEVES DA SILVA**

**RECLAMADO: BV FINANCEIRA**

**PARECER**

**DO RELATO DOS FATOS**

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 **BV FINANCEIRA** em desfavor de **MARIA DAS NEVES DA SILVA**.

No texto inicial da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou ter adquirido uma motocicleta BIZ – 125 KS em 60 (sessenta) prestações de aproximadamente R\$269,00 (duzentos e sessenta e nove reais).

Por motivos alheios à vontade da consumidora, acabou atrasando o pagamento de duas prestações do citado financiamento, o que levou o fornecedor a incluir o nome da reclamante nos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Em agosto de 2011, a reclamante, em uma das agências da BV FINANCEIRA, procedeu com a Entrega Amigável do Bem, sendo informada de que, após a conclusão desse

procedimento, seu nome seria retirado dos cadastro negativos e a que dívida estaria quitada.

Entretanto, a consumidora foi surpreendida com o recebimento de uma notificação do SCPC informando que seu nome estava incluso nos seus cadastros por um dívida no montante de R\$4.299,71 (quatro mil, duzentos e noventa e nove reais e setenta e um centavos). (fls.09)

Assustada, a reclamante procurou PROCON/MP/PI para pedir esclarecimentos, tendo sua audiência de conciliação marcada para o dia 15/02/2012. Neste encontro, o fornecedor não elucidou os fatos, conforme se depreende da leitura do termo de acordo lavrado naquela oportunidade. (fls.35)

Por não ter apresentado informações sobre a origem da dívida, como por exemplo uma planilha constando o valor do saldo devedor original do contrato, o valor pelo qual o bem foi leiloado bem como elementos sobre o saldo devedor remanescente a ser quitado pela consumidora, foi instaurado um processo administrativo em desfavor do fornecedor. (fls.36)

A decisão fora classificada com sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA. (fls.36)

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, este apresentou defesa escrita, contida às fls. 40-57.

### **Era o que tinha a relatar. Passemos à manifestação.**

Entrega amigável do bem consiste no ato pelo qual o financiado, diante da impossibilidade de continuar adimplindo as parcelas do seu financiamento, entrega o bem a financeira.

O bem financiado é levado a leilão e o valor obtido com a sua venda é usado para quitar o saldo devedor do contrato. Caso o valor arrecadado não seja suficiente, o consumidor terá que pagar o saldo devedor remanescente. Nessa hipótese, deverá ser devidamente informado sobre todos as circunstâncias do leilão.

Ademais, o consumidor tem o direito de exigir a cópia da Nota de Venda, que consta o valor pelo qual o bem foi vendido. De posse desse documento, poderá verificar se resta algum saldo devedor a ser quitado.

Feitos esses esclarecimentos iniciais, vamos à análise jurídica do caso.

Posto isso, o cerne da demanda consiste em apurar eventual lesão ao estabelecido nos art. 6º, III e 55, §4º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Inicialmente, vejamos a íntegra do art. 6º, III, CDC:

**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)**

O direito à informação não se esgota em si mesmo. Muito pelo contrário, tem o condão de assegurar o exercício de um direito ainda maior, que é o de escolher conscientemente.

Corolário do direito à informação é o dever que os fornecedores têm de informar ao consumidor de forma clara e objetiva as características de seus produtos e serviços. Isso assegura lealdade, cooperação, transparência e, principalmente, confiança às partes envolvidas na relação de consumo.

Nesse processo de entrega amigável, a consumidora deveria ter sido adequadamente informada sobre o seu procedimento, através de um planilha detalhada de todos os numerários do leilão.

Conforme relato da parte autora, o Banco informou que se ela devolvesse a motocicleta tudo estaria solucionado, ou seja, seu nome seria retirado dos cadastro negativos do SPC/SERASA e sua dívida estaria quitada.

Portanto, o reclamado passou uma informação equivocada à requerente, tanto é verdade que ela entrou com uma reclamação no PROCON/MP/PI a fim de pedir maiores esclarecimentos sobre a situação do seu financiamento.

Por outro lado, quando se faz a entrega amigável do bem, e este é levado a leilão, o consumidor tem o direito de saber por quanto bem foi vendido, através da apresentação da chamada Nota de Venda. Não consta dos autos a apresentação de nenhum documento que faça menção a mesma.

Não resta dúvida de que essa omissão prejudicou por demais a saúde financeira da parte autora, tendo em vista que ela não tinha noção do saldo devedor original e remanescente de seu contrato, até porque não tinha conhecimento do valor pelo qual a motocicleta fora arrematada.

Com efeito, 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. Vejamos:

**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.**

A dicção legal do citado mandamento é bem clara, chegando ao ponto de dispensar qualquer construção doutrinária mais rebuscada.

Com efeito, o PROCON, como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor, detém legitimidade para invocar 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, na audiência realizada no dia 15/02/2012, não apresentou nenhuma informação sobre as condições do leilão realizado, conforme solicitado na petição inicial, fls. 03.

A ausência da respectiva Nota de Venda, na qual consta o lance vencedor do leilão, dificultou a análise precisa do caso, cerrando os olhos da Conciliadora sobre a origem e a legalidade do débito.

Mesmo após a instauração do presente processo administrativo, o fornecedor reclamado não foi humilde o suficiente para juntar a Nota de Venda pretendida pela requerente, o que aguça ainda mais o descaso para com o pleito autoral.

Frise-se ainda que informações precisas sobre as condições e termos do leilão realizado não se trata de segredo industrial. Portanto, a negativa de sua apresentação por parte do fornecedor, conforme solicitado, não encontra guarida na excludente prevista na parte final do art. 55, §4º do CDC.

Sobre o tema, encontramos farta jurisprudência:

**INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - TERMO DE ENTREGA AMIGÁVEL - DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA - DEVER DE INFORMAR SALDO DEVEDOR - IRREGULARIDADE DA NEGATIVAÇÃO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO RAZOÁVEL. O descumprimento de cláusula em termo de entrega amigável que estabelece o dever do banco informar o saldo devedor após leilão do veículo provoca irregularidade da negativação do nome do devedor (...) (TJMG, AC n. 1.0145.05.228097-4/001, rel. Des. José Affonso da Costa Côrtes, j. 25/01/2008).**

**APELAÇÃO CÍVEL. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. AÇÃO CONSTITUTIVA NEGATIVA DE DÉBITO. CASO CONCRETO. DEVOLUÇÃO DO BEM FINANCIADO. TERMO DE ENTREGA AMIGÁVEL DO VEÍCULO. FALTA DE INFORMAÇÃO CLARA E ADEQUADA A RESPEITO DO SALDO DEVIDO NO CONTRATO. INFORMAÇÃO NÃO PRESTADA PELO CREDOR A RESPEITO DO PREÇO APURADO NA VENDA DO VEÍCULO. INTELIGÊNCIA DO ART. 6, III E VIII DO CPC. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL DO CREDOR SOBRE O SALDO PENDENTE NO CONTRATO. AUSENTE ESCLARECIMENTOS DEVIDOS A RESPEITO DA DÍVIDA CONTRATUAL E DO PREÇO DA VENDA. CONDUTA ADOTADA PELO CREDOR A SINALIZAR O AFASTAMENTO DA BOA-FÉ CONTRATUAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CONSUMIDOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. O CREDOR TEM O DEVER DE INFORMAR O CONSUMIDOR SOBRE O SALDO PENDENTE PARA SER AMORTIZADO COM O PREÇO OBTIDO NA VENDA DO VEÍCULO. DESATENDIMENTO ÀS REGRAS DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. DESPROVERAM A APELAÇÃO. (AC n. 70023408800, rel. Desa. Angela Terezinha de Oliveira Brito, j. 05/06/2008) (grifo nosso).**

**APELAÇÃO CÍVEL. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. ENTREGA AMIGÁVEL DO BEM. VENDA EXTRAJUDICIAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.**

**1. As partes firmaram contrato de financiamento para aquisição de um automóvel, sendo que a parte autora efetuou a devolução do bem em razão de problemas financeiros;**

**2. Alega que teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito indevidamente, tendo em vista a extinção dos débitos oriundos do contrato decorrente da entrega do bem;**

**3. É dever da instituição financeira informar, nos termos do art. 6º, inc. III, do CDC, o saldo que ainda remanesce em aberto, após a devolução do bem. A inscrição da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito, sem cumprir este dever de informação caracteriza dano moral indenizável (...)(TJRS, AC n. 70032251308, rel. Des. Niwton Carpes da Silva, j. 31/03/2011) (grifo nosso).**

Com efeito, e seguindo os passos das decisões judiciais transcritas, o nome da parte autora não poderia ter sido negativado sem ao mesmo receber um comunicado de que existia saldo remanescente a ser quitado após a realização do leilão.

Veja que a reclamante foi pega de surpresa ao descobrir que seu nome encontrava-se negativado por causa do saldo remanescente desconhecido, conforme extrato do SCPC juntado às fls.09.

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

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

Teresina, 31 de Outubro 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 072/2012**

**F.A Nº 0112.000.0618**

**RECLAMANTE: MARIA DA NEVES DA SILVA**

**RECLAMADO: BV FINANCEIRA**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos art. 6º, III e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelos fornecedor **BV FINANCEIRA**, 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\$ 4.000,00 ( quatro 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, fixando-a em **R\$2.000,00 (dois mil reais)**.

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 à referida agravante, passando a multa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais).**

**Posto isso, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator **BV FINANCEIRA**, 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 **4.000,00 (quatro 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, 31 de Outubro de 2012.

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

