



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 145/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-002.241-7

RECLAMANTE – WILSON MARTINS DE SOUSA FILHO

RECLAMADO - BV FINANCEIRA S.A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

PARECER

Trata-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 do fornecedor **BV FINANCEIRA S.A** em desfavor de **WILSON MARTINS DE SOUSA FILHO**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 20/03/2012, o consumidor relatou que adquiriu um veículo financiado em 48 (quarenta e oito) parcelas de R\$570,62 (quinhentos e setenta reais e sessenta e dois centavos) junto à Financeira em epígrafe, conforme contrato de nº 00106404/09, e que já havia pago 28 parcelas deste contrato. Ressaltou que embora estivesse com prestações vencidas, tinha interesse em liquidar este contrato, assim, procurou o escritório que representa a Demandada e lhe foi apresentado saldo devedor em aberto no importe de R\$15.000,00 (quinze mil reais), que poderia ser liquidado antecipadamente pela quantia de R\$10.500,00 (dez mil e quinhentos reais).

O reclamante procurou este PROCON pois discorda do valor alçado pela instituição financeira Requerida tendo em conta que o valor financiado à época foi de aproximadamente R\$13.990,00 (treze mil novecentos e noventa reais) e que até a data da abertura da reclamação já havia pago aproximadamente 28 parcelas deste financiamento. Além disso, contesta que o valor alçado pelo Banco ora citado não encontra amparo nas Resoluções do Conselho Monetário Nacional (Banco Central do Brasil), conforme se demonstra planilha de cálculos elaborada por escritório de contabilidade, documento anexado aos autos às fls. 04-06.

Portanto, requereu, que o Fornecedor reanalisasse seu pleito e apresentasse proposta de quitação do débito à vista levando em consideração as determinações do Código de Defesa do Consumidor e do Banco Central do Brasil.

Realizada audiência de conciliação em 03/04/2012, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls. 38, compareceram o consumidor e a preposta do Fornecedor Reclamado. Na ocasião, foi ratificado por aquele os termos da Reclamação inicial acima relacionado. O Demandado, por sua vez, juntou à reclamação atos constitutivos, carta de preposição e procuração e informou que não possuía proposta de acordo a apresentar.

Diante da situação descortinada e por clara e manifesta infração ao direito básico à informação e a consequente exigência de vantagem manifestamente excessiva ao peticionante, bem como por descumprimento às normas estatuídas no Diploma Consumerista de obrigatoriedade dos fornecedores permitirem a liquidação antecipada de financiamento com a concessão dos respectivos descontos juros e encargos, presentes estes nos art.6, III, 39, V, 52,§2º e 55,§4º do Código de Defesa do Consumidor, o PROCON/MP/PI determinou a instauração de Processo Administrativo no âmbito de sua Assessoria Jurídica.

Às fls. 40, a reclamação atinente ao BV FINANCEIRA S/A foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Decisão especificada acima, devidamente notificado o reclamado BV FINANCEIRA em audiência, este apresentou defesa administrativa tempestivamente, anexa à fls. 43-56, conforme certidão às fls.42.

Em sede de defesa, alegou o reclamado que o contrato contestado pelo Reclamante não está eivado de vícios visto que foi celebrado em comum acordo pelas partes e assim deverá ser respeitado. Acrescentou que os juros que foram cobrados possuem previsão contratual e que não há impedimento legal para tanto e que não há possibilidade de discussão destes perante o PROCON em razão da necessidade de perícia.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

Assim, como lei principiológica, pressupõe que todo consumidor é vulnerável, pois parte-se da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se notadamente em posição de inferioridade perante o fornecedor conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *in verbis*:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES¹:

O inciso I do art.4º reconhece: o consumidor é vulnerável.

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. **Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.** A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

¹ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art.6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observadas. No caso em apreço, avulta destacar o direito à informação adequada e clara e a proteção contra práticas e cláusulas abusivas.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Neste sentido, prescreve o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

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.

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.

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)

A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, 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, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

No caso em comento, verifica-se que o Consumidor, agindo por liberalidade e amparado no Diploma Consumerista, recorreu ao PROCON contestando o valor dado pela Instituição Financeira ora requerida a título de quitação antecipada de contrato de financiamento vigente entre as partes, sob o argumento de que estava sendo submetido à cobrança indevidas de juros. Para corroborar seu pedido, fez o autor juntar aos autos da Reclamação planilha de cálculo elaborada por escritório contábil e de assessoria.

Almejando por fim ao imbróglio criado, foi dado por este PROCON oportunidade à

empresa para se manifestar sobre as acusações que lhe estavam sendo feitas e inclusive apresentar contraproposta, bem como sua planilha de cálculo justificando o valor cobrado, todavia o fornecedor omitiu-se, não atendeu à solicitação do pleiteante e sequer contestou às alegações do cliente, mostrando-se desidioso, e apenas comparecendo à audiência de conciliação para informar que não possuía nenhuma proposta de acordo a fazer.

Apenas quando notificado da instauração do presente Processo Administrativo, é que a Reclamada fez juntar Defesa Escrita informando que não havia abusividade nos juros cobrados e que a via eleita não se mostrava competente tendo em vista a necessidade de perícia técnica.

A fim de sanar as dúvidas quanto à alegação do consumidor, o fornecedor deveria ter apresentado o contrato firmado entre as partes e os cálculos justificando o valor posto para quitação do financiamento e não simplesmente omitir-se, não demonstrando a veracidade de suas alegações, razão pela qual faz-se a necessária aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora constatada.

Prescreve o Código Consumerista no art.52,§2º que é direito do consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais encargos. Não cabendo, assim, a cobrança de multa, taxas ou tarifas para se exercer tal direito visto ser garantido por ordem pública como o é o CDC.

É de conhecimento de todos que em razão das naturais dificuldades do cálculo matemático do valor a ser pago, tal procedimento de quitação antecipada enseja muitas vezes em abusos por parte dos fornecedores, fazendo com que os consumidores paguem mais do que efetivamente deviam.

Assim, buscando coibir eventuais abusos e pagamentos de valores a maior que o efetivamente devido é que os consumidores recorrem a contabilistas, Órgão de Defesa do Consumidor e Poder Judiciário para que reste declarado o valor que efetivamente deverá ser pago para a liquidação da dívida e não simplesmente o que foi arbitrado de forma unilateral pela financeira.

Neste Processo, verifica-se que a Reclamada BV Financeira S.A não cumpriu o ônus probatório que lhe é imposto pelo CDC e, também, pelo Código Civil, o qual seria apto a reverter o juízo ora constituído, entretanto, levando-se em conta a veracidade das alegações feitas pelo Demandante, ente reconhecidamente vulnerável, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

Ademais, anote-se que é possível concluir da análise dos autos que inicialmente optou a Demandada por se omitir em todos os atos da reclamação, manifestando-se apenas após a

notificação da instauração do Processo Administrativo.

Nesse sentido, dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §4 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 disposição legal acima certifica a competência e legalidade da aplicação de sanções administrativas por infração às normas de defesa do consumidor, pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, encarregados da fiscalização e controle do mercado de consumo.

A omissão dos Fornecedores, em não prestar informações quando solicitadas por órgão oficiais de defesa do consumidor, é prática veementemente combatida e enseja a aplicação de sanção administrativa à empresa desidiosa. Neste sentido, segue a jurisprudência:

AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4º DA LEI N. 8.078/90 E ART. 33, §2º DO DECRETO N. 2.181/97 – RECURSO IMPROVIDO.

O não atendimento pelo fornecedor de determinação expedida pelo órgão municipal do Procon, no sentido de prestar es esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, §4 da Lei n. 8.078/90 e art. 33, §2º, do Decreto n. 2.181/97. (TJSC – Apelação Cível : AC96617 SC 2010.009661-7- Relator Sérgio Roberto Baasch Luz. Julgamento: 19/03/2010).

Igual entendimento também é o do Ministro Antônio Herman V. Benjamin que em manifestação no Recurso Especial nº1.120.310 – RN (2009.0016426-0) afirma que o fornecedor que se recusa a prestar informações sobre questões de interesse do consumidor viola frontalmente o CDC e o princípio da informação, devendo tal atuação ser coibida pelos órgãos de defesa do consumidor.

Instado a se manifestar acerca desta conduta, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) – atual Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) - exarou a Nota Técnica nº 220/2003, que assim dispôs:

Com efeito, a legalidade da convocação para comparecimento ao órgão público de defesa do consumidor decorre da norma extrapenal inscrita no §4º do art. 55 da Lei nº 8.078/90, que expressamente ressalva o concurso das sanções administrativas e penal pelo descumprimento do dever de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor.

Não cabe ao fornecedor a possibilidade de eleger o meio pelo qual prestará as informações, recusando-se a comparecer ao órgão de defesa do consumidor acaso convocado, sob pena de manifesta e desaconselhável interferência no exercício do poder de polícia.

O ato administrativo na defesa do consumidor para apurar uma reclamação é, como todo ato de polícia, em princípio, discricionário. Não se confunde discricionariedade com arbitrariedade, pois a primeira consiste na liberdade de agir dentro dos limites e a segunda corresponde à ação fora desses limites. (...) Interpretar como ilegal a convocação para prestar informações em audiência, com o fito simultâneo de promover a harmonia da respectiva relação de consumo, significa contrariar todo o sistema normativa do CDC e, na prática, corromper a vocação histórica dos PROCON'S, conduzindo a defesa administrativa do consumidor à burocracia e ineficaz sucessão de atos formais para a aplicação de sanção. Opina-se pela legalidade, portanto, da ordem emanada por autoridade pública com fundamento no art. 55, §4º do CDC c/c art. 33, §2º, do Decreto nº 2.181/97, para que o fornecedor compareça em audiência para prestar informações de interesse do consumidor, oportunidade na qual poderá ser proposta a possibilidade de acordo, ajustando-se a conduta do fornecedor às exigências legais, tal como previsto no art. 113 c/c 117 do CDC.

Sem muito esforço, infere-se que o Órgão responsável pela coordenação da política do sistema nacional de defesa do consumidor (art. 106, *caput*, Lei nº 8.078/90) entende pela existência de infração à legislação consumerista, nas hipóteses em que as empresas arbitrariamente não apresentam quaisquer esclarecimentos atinentes às reclamações formuladas pelos consumidores nas entidades integrantes do SNDC, motivo pelo qual denominada infração deve ser repreendida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do CDC.

Entendimento contrário ao acima esposado estaria desprestigiando os PROCON's, ceifando-lhe sua histórica credibilidade, na medida em que ficaria ao bel-prazer do reclamado esforçar-se ou não em atender ao pleito do consumidor em audiência previamente pactuada.

Assim, pelo só fato de deixar de esclarecer assunto de interesse do Consumidor quando demandado pelo PROCON/MP/PI, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa.

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **BV FINANCEIRA** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações adequadas e claras sobre os contratos celebrados e por ter descumprido às notificações/solicitações do PROCON/MP/PI. Dessa forma, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 01 de Outubro de 2013.

Livia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial
Mat. – 146 Assessor Jurídico

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 145/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-002.241-7

RECLAMANTE – WILSON MARTINS DE SOUSA FILHO

RECLAMADO - BV FINANCEIRA S.A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6º, III c/c art.55, §4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BV FINANCEIRA S.A** razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, à 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)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista que o Fornecedor em epígrafe é considerado infrator

primário. Dessa forma, diminuo o quantum da pena em ½ em relação à aludida atenuante, passando a sanção pecuniária ao importe de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Em razão de não ter sido verificado a presença de circunstâncias agravantes nos termos no art.26 Decreto 2181/97, mantenho o quantum da sanção pecuniária no patamar R\$2.000,00 (dois mil reais).

Para aplicação da presente 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\$2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BV FINANCEIRA S.A**, 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 de R\$2.000,00 (dois 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 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, 01 de Outubro de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI