



**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 316/2012**

**REFERENTE À F.A.: 0112-003.855-1**

**RECLAMANTE – DEUSDEDIT RODRIGUES DE FARIAS**

**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 **DEUSDEDIT RODRIGUES DE FARIAS**.

**I – RELATÓRIO**

No texto inicial da reclamação deflagrada em 11/05/2012, o consumidor relatou que possuía empréstimo consignado junto à Fornecedora e afirma que após perder o emprego a Demandada não está disponibilizando meios para que possa efetuar o pagamento das parcelas deste contrato. Ressaltou que já procurou a Fornecedora diversas vezes para que o problema fosse solucionado, entretanto não obteve resposta satisfatória. Contestou o fato de está sendo cobrada por

juros de atraso e que considera os mesmos indevidos, pois como informado acima, os boletos para pagamento não lhe são entregues tempestivamente.

Em cumprimento ao CDC e à Lei Estadual de nº5960/2009, requereu o consumidor envio de boletos e/ou carnê antes da data de vencimento das parcelas e que a Fornecedora se abstenha de cobrar juros por atraso.

Realizada audiência de conciliação em 11/07/2013, representantes da empresa BV Financeira juntaram carta de preposto e atos constitutivos e informaram que não possuíam proposta de acordo a apresentar.

Este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor não concordando com a conduta do Fornecedor de não fornecer esclarecimentos à demanda do consumidor e nem apresentar forma alternativa para a realização do pagamento das parcelas do contrato haja vista configurar esta situação clara infração ao direito básico à informação e a conseqüente exigência de vantagem manifestamente excessiva ao peticionante, presentes nos art.6, III, 39, V e 55,§4º do Código de Defesa do Consumidor, o PROCON/MP/ determinou a instauração de Processo Administrativo no âmbito de sua Assessoria Jurídica.

Às fls. 34, 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 anexa às fls.34, devidamente notificado o reclamado BV FINANCEIRA em audiência, apresentou tempestivamente defesa administrativa anexa à fls. 37-52, conforme certidão às fls.36.

Em sede de defesa, alegou o reclamado que o pedido do autor era improcedente uma vez que no âmbito do PROCON não havia a possibilidade de discussão dos juros contratuais pela necessidade de perícia. Ressaltou que os juros pelo atraso cobrados não se configuravam como indevidos, ademais não havia qualquer disposição normativa que obrigasse o credor a renegociar débitos ao talante do devedor.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

Inicialmente, importa observar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à proteção e defesa do consumidor. 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. É

o que 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.

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, ganha especial destaque a 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,*

No caso em comento, resta claro que o objeto do processo interposto pelo consumidor foi desvirtuado haja vista que seu objetivo primeiro era que a instituição financeira disponibilizasse meios alternativos à realização do pagamento uma vez que o meio inicialmente optado, contrato em consignação, não seria mais possível frente ao desligamento do reclamante de seu empregador e que eventuais juros e multa de mora a serem cobrados pelo atraso fossem dispensados. Entretanto, conforme se vislumbra das manifestações da Demandada nos autos, esta não se posicionou a respeito e apenas contestou o pedido de negociação de despesas com o atraso.

Verifica-se que o reclamante ao ver ser impossível continuar pagando as parcelas antes assumida por meio de consignação e buscando evitar atrasos e retaliações por parte do Banco, procurou a fornecedora para que se acertasse como os demais pagamentos seriam realizados e apenas em razão da recusa desta, é que optou por procurar o PROCON.

No âmbito no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o caso enfrentado pode ser encarado como defeito na prestação do serviço, pois conforme a dicção legal inserida no art.14,§1º o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I- o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido.

Ademais, é inequívoca que a conduta da empresa Fornecedora em não enviar boletos ou outro meio idôneo à realização dos pagamentos das parcelas assumidas, fazendo com que incidam juros e multas pelo atraso, bem como a negativação do nome do autor junto aos Órgão de Restrição ao Crédito configura-se também como exigência de vantagem manifestamente excessiva pois nota-se que o reclamante tem interesse em pagar e o reclamado é que não está permitindo o pagamento.

Cumprido salientar que o reclamante poderia ter optado pela consignação do pagamento em juízo, entretanto por conta de seu caso possuir amparo na legislação consumerista e por conta dos custos que tal ação requer, optou o Demandante por solicitar através do PROCON o cumprimento do contrato e evitar a inadimplência.

Em abono do tema sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes<sup>3</sup>, preleciona que:

*“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos*

*padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.*

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor<sup>1</sup>.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada o consumidor foi submetido à prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva, pois não lhe oportunizado forma alternativa de pagamento após seu desligamento de seu emprego por meio do qual foi firmado contrato de empréstimo em consignação.

Nestes termos, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva:

*Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:  
V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.*

Em complemento ao aqui já apresentado, convém esclarecer que o conhecimento do que é vantagem excessiva tornou-se mais fácil e claro com a inclusão do §1º do art.51 que define vantagem exagerada (sinônimo de vantagem excessiva):

*§1º - Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:  
**III-** se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.*

Igual entendimento ao acima relacionado é o adotado pelo Tribunais pátrios:

*Responsabilidade civil. Banco. Protesto de título. Inscrição no SERASA. Atraso na emissão dos boletos de pagamento. Multa do art. 538, parágrafo único do Código de Processo Civil. 1. Demonstrado nas instâncias ordinárias que o Banco negligenciou na entrega dos boletos de pagamento, o que provocou todo o embaraço da empresa autora, ademais de não sustar a tempo o protesto, verificado o erro, e não retirar o nome da mesma do cadastro negativo, a responsabilidade está evidenciada, coberta a apuração pela Súmula nº 07 da Corte. 2. Não cabe a multa do art. 538, parágrafo único, do Código de Processo Civil, quando presente a cobertura da Súmula nº 98 da Corte. 3. Recurso especial conhecido e provido, em parte. (STJ - REsp: 388594 PR 2001/0172130-1, Rel.: Min. CARLOS ALBERTO*

---

<sup>1</sup> Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Manual de Direito do Consumidor. 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252.

*MENEZES DIREITO, DJ: 26/06/2002, T3 - TERCEIRA TURMA, DP: DJ 16.09.2002 p. 184)*

*Consumidor. Faturas não enviadas para o endereço do consumidor. Pedidos de retificação não atendidos. Defeito na prestação de serviço. Comparecimento mensal do consumidor na empresa para emissão de fatura. Transtornos que ultrapassam o mero dissabor. Danos morais caracterizados. Valor que observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Recurso improvido.*

*1. Não existe nos autos prova de que o consumidor tenha fornecido endereço equivocado, uma vez que não foi juntada cópia do contrato de prestação de serviços ou qualquer outra prova.*

*2. A desídia da requerida na alteração do endereço do consumidor, mesmo após reclamação junto ao procon, caracteriza defeito na prestação do serviço passível de indenização. (TJ-DF - ACJ: 1474119720088070001 dj 0147411-97.2008.807.0001, REL.: Asiel Henrique, dj: 14/09/2010, Segunda Turma Recursal Dos Juizados Especiais Cíveis E Criminais Do DF, DP: 06/10/2010).*

### **III – CONCLUSÃO:**

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão de ter sido verificado no caso em comento defeito na prestação do serviço pela empresa **BV FINANCEIRA**, assim como exigência de vantagem manifestamente excessiva. 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, 28 de agosto de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido

Técnico Ministerial



**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 316/2012**

**REFERENTE À F.A.: 0112-003.855-1**

**RECLAMANTE – DEUSEDIT RODRIGUES DE FARIAS**

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

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 14 e art.39, V 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\$ 3.000,00 (três 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  $\frac{1}{2}$  em relação à aludida atenuante, passando a sanção pecuniária ao importe de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Em razão de ter sido verificado a presença de circunstâncias agravantes nos termos no art.26, IV do Decreto 2181/97, haja vista ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, mantenho o quantum da sanção pecuniária inicialmente fixado no patamar R\$3.000,00 (três 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\$3.000,00 (três 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\$3.000,00 (três 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, 28 de agosto de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**