



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 381/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-002.505-4
RECLAMANTE – FRANCISCO VIEIRA FIRMINO
RECLAMADO - BANCO PANAMERICANO S.A

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 **BANCO PANAMERICANO S.A** em desfavor de **FRANCISCO VIEIRA FIRMINO**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação registrada neste Órgão em 19/04/2011, o consumidor informou ser titular de empréstimos consignados junto a instituição financeira em epígrafe mas que não possuía nenhum contratos dos referidos empréstimos, embora os tivesse solicitado inúmeras vezes.

Aduziu, ainda, que um dos empréstimos que era descontado era no valor mensal de R\$416,00 (quatrocentos e dezesseis reais), entretanto, na iminência de pagar a 27ª parcela deste negócio recebeu informação de que a parcela efetivamente devida era na verdade de R\$300,00 (trezentos reais).

Diante deste fato, recorreu o consumidor ao PROCON para que lhe seja esclarecido esta distorção do valor das parcelas do contrato, apresentação dos contratos de consignação devidamente assinados e a restituição dos valores eventualmente pagos a maior.

Designada audiência de conciliação para o dia 20/05/2011, foi ratificado pelo consumidor os termos da Reclamação Inicial. Em seguida, foi juntado aos autos pelo representante do fornecedor três contratos de empréstimos firmados pelo autor sendo: a) contrato nº500268985-8 em 48 parcelas de R\$416,00 (quatrocentos e dezesseis reais); b) contrato nº500520329-3 em 60 parcelas de R\$84,00 e c) contrato nº 500823048-3 em 72 parcelas de R\$350,00.

Ocorre que ao se verificar detidamente os contratos apresentados pela Instituição Financeira observou-se que o contrato de nº500268985-8 foi firmado em 01/10/2006 e possuía o primeiro desconto previsto para o dia 20/01/2007 e o último para 20/12/2010 e que no contracheque apresentado pelo consumidor referente ao mês março/2011 ainda constavam descontos por parte do Banco atinente a este empréstimo, indicando, inclusive, que faltavam mais três parcelas.

Dessa forma e para se evitar possível fraude aos direitos consumeristas, o conciliador presidente da audiência designou um segundo encontro conciliatório para o dia 09/06/2011 e requisitou ao representante do Fornecedor que apresentasse a discriminação de todos os valores pagos pelo consumidor referente ao contrato acima analisado, bem como qual valor ainda restava para a dívida ser saldada.

Realizada a segunda audiência a audiência, o preposto da Reclamada informou não ter trazido o documento solicitado pois não teve tempo hábil para providenciá-lo. Entretanto, a justificativa não fora aceita pelo conciliador pois haviam transcorridos, aproximadamente, 20 dias da data da solicitação.

Diante da manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o art.6, III e 55,§4 do CDC, no que diz respeito a recusa por parte da empresa Banco Panamericano em prestar os esclarecimentos de interesse do consumidor após solicitação do PROCON/MP/PI, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo.

Às fls. 08, a reclamação atinente a **BANCO PANAMERICANO 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 por meio de Decisão proferida em audiência, anexo às fls.71-72, devidamente notificado o reclamado **BANCO PANAMERICANO S.A** no mesmo ato, o representante legal da fornecedora não apresentou defesa administrativa, seja de forma tempestiva ou intempestiva, consoante certidão às fls.73.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Antes de adentrarmos ao cerne deste Processo Administrativo, importa observar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse

social com vistas a proteção e defesa do consumidor. Assim, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo 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.

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, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão reside em se

apurar a responsabilidade da empresa Banco Panamericano na ausência de informações a respeito do pleito do consumidor que após solicitação deste Órgão a respeito de quantos pagamentos já tinham sido efetuados pelo consumidor haja vista ter sido verificado discordância entre o que contava no contrato e o que vinha sendo cobrado efetivamente, a empresa manteve-se silente a respeito apenas justificando sua omissão pela falta de tempo.

Impera-se aqui consignar que o pedido inicialmente feito pelo autor para a juntada de contratos foi atendido, figurando o descumprimento na não apresentação de extrato contendo os pagamentos realizados e os a realizar pelo consumidor.

Dessa forma e em respeito ao contraditório e a ampla defesa, princípios estes constitucionais previstos no art.5º, LV da Carta Magna, observe-se que este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor notificou regularmente o fornecedor para prestar as informações necessárias acerca do pleito apresentado, concedendo inclusive prazo superior a 15 dias para adoção das medidas cabíveis.

O Reclamado, entretanto, optou por alegar que o prazo foi insuficiente e mesmo assim não mais apresentou a documentação antes requerida, nem que fosse para consignar sua boa-fé. Dessa forma, ao não responder às notificações emitidas pelo PROCON/MP/PI no que diz respeito as providências a serem adotadas para a satisfação do pleito do consumidor violou sobremaneira o art.55,§4º do Diploma Consumerista c/c art.33 do Decreto 2181/2007, a saber:

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.

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SINDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Conforme entendimento do Ministro Antônio Herman V. Benjamin, em manifestação no Recurso Especial nº1.120.310 – RN (2009.0016426-0), 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 consumidor¹. A fim de se

¹ <<http://www.stj.jus.br>> Acesso em 14 de agosto de 2012.

possibilitar uma melhor visualização do entendimento do Excelso Superior Tribunal de Justiça, a seguir a jurisprudência relativa ao recurso outrora citado:

CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. EMPRESA PÚBLICA FEDERAL. POSSIBILIDADE. ATO ADMINISTRATIVO DEVIDAMENTE MOTIVADO. DECRETO FEDERAL 2.181/97. EXTROPOLAÇÃO DOS LIMITES DELINEADOS NA LEI 8.078/90. CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I – É pacífico o entendimento desta corte no sentido de que o PROCON é competente para fiscalização e aplicação de penalidades administrativas às instituições financeiras.

II – [...]

III - A motivação dos atos administrativos é caracterizada pela exposição dos fatos e fundamentos jurídicos que levaram a Administração a sua prática. Exposição objetiva do embasamento jurídico para a aplicação do auto de infração. Não se deve confundir fundamentação sucinta com ausência de fundamentação.

IV - No confronto entre o texto existente na Lei 8.078/90 e aquele constante no Decreto 2.181/97, evidencia-se que este diploma exorbitou os limites do poder de meramente regulamentar a lei consumerista, vez que inovou quando instituiu uma penalidade diversa daquela constante no §4, do art. 55 do CDC.

V - Improvimento do apelo. (fl. 176).

Necessário se faz mencionar que o respeito ao direito a informação, o qual é de fundamental importância para transparência nas relações de consumo e essencial para a promoção da defesa do consumidor, é corolário à noção trazida pelo art.55,§4º pois a recusa em prestar as informações requeridas pelos Órgão Públicos, além de ensejar crime de desobediências também sujeita o fornecedor às demais sanções administrativas previstas na Lei 8.078/1990.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **BANCO PANAMERICANO S.A** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas quando solicitadas pelos Órgãos Oficiais. 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, 20 de Junho 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 381/2011
REFERENTE À F.A.: 0111-002.505-4
RECLAMANTE – FRANCISCO VIEIRA FIRMINO
RECLAMADO - BANCO PANAMERICANO S.A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III c/c art.55,§4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **BANCO PANAMERICANO 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

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

primário e por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante, nos termos no art.26, VII do Decreto 2.181/97, vez que a prática infrativa ocorreu em detrimento de pessoa maior de sessenta anos, a pena anteriormente alcançada permanecerá no patamar de 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 **BANCO PANAMERICANO 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 **e 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, 20 de junho de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI