



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 602/2011

RECLAMANTE: MARIA IONE LIMA DE MACEDO

RECLAMADO: BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A

PARECER

I. RELATÓRIO

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 do fornecedor BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

A Consumidora, no dia 03/08/2011, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 06/07). Na ocasião, informou que, na data de 16/04/2011, firmou um contrato de financiamento com a empresa Bradesco de um veículo Renault Clio Hatch, RENAVAM 904309134, através do revendedor Auto Shop. A requerente acrescentou que o veículo objeto do financiamento deveria ter sido entregue em até 15 (quinze) dias, no entanto, a entrega não ocorreu, razão pela qual a Reclamante alegou ter entrado em contato com o fornecedor, lhe sendo solicitado novo prazo de 15 (quinze) dias. Superado este, sem a entrega do bem, contactou, novamente, a Financeira, ocasião em que lhe foi informado que já havia uma parcela do financiamento vencida.

A Demandante não concordou com o débito vencido. A um porque não tinha sequer recebido o veículo ainda. A dois porque a empresa não havia lhe enviado o carnê para pagamento, não podendo, assim, exigir a quitação da parcela. Ademais, a fim de resolver o problema, entrou em contato, por várias vezes, com a Financeira, todavia, o carnê nunca lhe foi enviado.

Diante disso, recorreu a este PROCON/MP/PI para obter o carnê para o pagamento das suas obrigações; bem como a regularização do seu CPF junto aos Órgãos de Restrição ao Crédito, caso a empresa tivesse promovido a inclusão, posto que injusta.

Designou-se a audiência conciliatória para a data de 30/09/11, todavia, apesar de comprovadamente notificado, AR anexo às fls.15, o fornecedor Bradesco Financiamentos fez-se

ausente e não apresentou qualquer manifestação por escrito, conforme Termo de Audiência, às fls. 16.

Assim, a arguição da postulante em face do fornecedor foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, sendo instaurado o presente Processo Administrativo em face da empresa BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A.

Devidamente notificado, o demandado apresentou defesa administrativa fora do prazo legal, consoante a certidão às fls. 21. Nesta, sustentou que o carnê foi devidamente enviado ao endereço informado pela Cliente no ato da formalização do contrato. Na ocasião, se colocou a disposição da consumidora, através de da Assessoria BELLINATI PERES, para negociar o pagamento das parcelas em atraso. Acrescentou, ainda, que para sanar o problema com relação às demais parcelas, enviaria ao endereço da reclamante a 2º via do carnê, que seria entregue no prazo de até 25 (vinte e cinco) dias.

Após, veio os autos conclusos.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

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.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 normalmente 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. (grifos acrescidos)

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)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES², por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica:

Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.

Noutro aspecto, vale discorrer sobre a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que “*os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé*”. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e

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

²CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 3. Ed, p. 148/149.

geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.³

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais⁴.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. **A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa.** (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

III – DO NÃO ENVIO DO CARNÊ

Cumpre saliente que a Consumidora dirigiu-se a este PROCON/MP/PI para obter o carnê que possibilitasse o pagamento de suas obrigações adquiridas frente a empresa reclamada, eis que firmou um contrato de financiamento junto ao Demandado e não recebeu o documento para a quitação das parcelas. Ademais, estava sendo cobrada por um débito vencido.

Percorrido todo este escorço, depreende-se que mesmo após a solicitação por parte deste PROCON/MP/PI, tanto no atendimento preliminar quanto na audiência designada, a empresa demandada esquivou-se e não trouxe aos autos a solução problema.

De outro tanto, importante destacar que a Lei Estadual de nº 5.960/2009 determina, que o envio do documento de cobrança é conduta imperativa ao fornecedor, estabelecendo, ainda, o prazo entre a data da postagem e a data do vencimento do boleto, veja-se:

Art. 1º As empresas públicas e privadas que prestam serviço no Estado do Piauí ficam obrigadas a efetuar a postagem dos boletos bancários, documentos de cobrança ou similares no prazo mínimo de dez dias de antecedência entre a postagem e a data do respectivo vencimento da fatura. (grifos insertos)

Com efeito, conforme apurado nos autos, o fornecedor não atendeu ao que prevê o artigo supracitado e sequer se manifestou sobre as alegações da reclamante. Sucede que o Banco demonstrou-se desidioso, de modo que, referente à reclamação datada de 03/08/11, somente formalizou resguardo, contendo suas explicações, em 27/03/12, ou seja, 07 (sete) meses após o início da denúncia.

³ BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

⁴ KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Frisa-se que o fornecedor apenas posicionou-se apenas após a terceira Notificação que lhe foi enviada e, ainda, após o prazo legal, conforme certidão às fls.21. Em contrapartida, argumentou que o carnê foi encaminhado ao endereço informado pela cliente no ato da formalização do acordo, sem, contudo, apresentar qualquer documento que amparasse a sua alegação.

A fim de espancar dúvidas quanto à alegação da autora, o fornecedor deveria ter apresentado, por exemplo, o Aviso de Recebimento ou extrato de rastreamento de objeto dos Correios, demonstrando que foi direcionado ao endereço da requerente o carnê, logo após a data da contratação. Destaca-se que a relevância deste documento é tamanha para o deslinde do presente feito, pois o próprio argumento desenvolvido na defesa baseia-se inteiramente na extinção do direito da cliente – apontando que o carnê fora enviado à consumidora em período anterior ao vencimento da primeira parcela.

Em suma, o que se vem de referir é que, em face da inércia da empresa fornecedora, as alegações declinadas na peça de defesa de fls. 22/23 não podem ser consideradas como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-las.

Pontofinalizando, e não tendo o Banco Bradesco Financiamentos cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC e, também, o Código Civil, a ponto de reverter o juízo ora constituído, e levando-se em conta a veracidade das alegações feitas pela Demandante, ente reconhecidamente vulnerável, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

IV - DA AUSÊNCIA INJUSTIFICADA À AUDIÊNCIA

Ora, não obstante a oportunidade dada à empresa, em homenagem aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, para refutar as transgressões à legislação consumerista, a mesma preferiu omitir-se.

Nesse sentido, dispõe o seguinte dispositivo do 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 MINICÍPIO 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).

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 comparecem às audiências designadas pelas entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual denominada infração deve ser reprimida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor.

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 **comparecer a audiência designada por este PROCON/MP/PI para esclarecer questão de interesse do consumidor, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa.**

Tal fato, somado aos outros indícios de prática infrativa, já demonstrados, expõe como necessária a responsabilização da fornecedora, posto que a mesma eximiu-se do ônus de provar os fatos que só poderiam ser por ela atestados.

V – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **BRADERCO FINANCIAMENTOS S.A**, tendo em vista perpetração infrativa ao artigo 55, §4º da Lei nº 8.078/90 e artigo 1º, da Lei Estadual de nº5.960/2009.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 27 de Setembro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula nº102
Assessor Jurídico



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 602/2011
RECLAMANTE: MARIA IONE LIMA DE MACEDO
RECLAMADO: BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 55, §4º da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 1º, da Lei Estadual de nº5.960/2009, perpetrada pelo fornecedor **BRADESCO FINANCIAMENTOS 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$2.000,00(dois mil reais)** ao fornecedor **BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$2.000,00 (dois mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$2.000 (dois mil reais).

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

2.181/97.

Posto isso, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **BRADESCO FINANCIAMENTOS 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 **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 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 dos débitos 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-PI, 27 de setembro de 2013.

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