



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 085/2013

RECLAMANTE: MARIA LUZITANHA ARAUJO CHAVES

RECLAMADO: BANCO PANAMERICANO S.A/ BANCO PANAMERICANO

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 BANCO PANAMERICANO S/A.

A Consumidora, no dia 22/11/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 04). Na ocasião, informou que firmou um contrato de financiamento de um automóvel junto ao Banco Panamericano, inclusive, ressaltou que o mesmo já encontra-se quitado. Contudo, afirmou que nunca recebeu o Documento Único para Transferência –DUT- do veículo, impossibilitando a transferência de propriedade do respectivo. Aduziu que já tentou, por diversas vezes, a resolução do problema, no entanto, não obteve êxito. Ademais, ressaltou que o contrato de financiamento está quitado desde fevereiro/2012, no entanto, o gravame ainda não fora baixado.

Diante da conduta lesiva da empresa, a reclamante solicitou, através deste PROCON/MP/PI, a entrega do DUT e a baixa do gravame.

Destarte, foi enviada uma Carta de Informações Preliminares- CIP ao fornecedor PANAMERICANO, para que o mesmo apresentasse solução à demanda ou justificasse os motivos do não atendimento.

Na data de 12/12/2012, foi protocolada manifestação por escrito pelo requerido. Neste ato, a empresa afirmou que providenciou a baixa do gravame do veículo objeto da Reclamação no dia 03/12/2012. Na ocasião, solicitou que a reclamante comparecesse a um correspondente autorizado, devendo estar de posse do DUT original, para preenchimento da carta de opção de compra

seguido de assinatura e reconhecimento em cartório para as devidas providências. Por fim, solicitou o arquivamento da reclamação, posto que o pedido da autora fora integralmente atendido.

Foi designada audiência conciliatória para o dia 21/01/2013, ocasião em que a Reclamante ratificou os termos da inicial.

O representante do fornecedor, também, ratificou as informações prestadas por escrito, na data de 12/12/2012. Além disso, acrescentou que o DUT foi emitido em 06/11/2012.

Em contrapartida, a reclamante acrescentou que a conduta do fornecedor é extremamente desidiosa, posto que, apesar de o contrato já estar quitado desde fevereiro/2012, a empresa só promoveu a baixa do gravame em dezembro/2012. Ademais, ressaltou que a resposta enviada pelo demandado, no que tange ao DUT, não corresponde ao pedido constante na inicial, eis que a reclamante sustentou a impossibilidade de transferência do veículo porque não lhe foi entregue o referido documento, apesar de sua suposta emissão em 06/11/2012. Logo, a informação de que a consumidora deve procurar um posto autorizado, devendo estar de posse do DUT original, para transferir a propriedade do veículo, torna-se inviável. Este esclarecimento não é relevante à requerente e não satisfaz o seu pedido, posto que não está de posse do DUT porque a empresa nunca lhe enviou o mesmo. Afirmou, ainda, que foi orientada pelo fornecedor a registrar um Boletim de Ocorrência, sob a alegação de que perdeu o referido documento, para solicitar uma segunda via, contudo, não concordou com tal procedimento, posto que não condiz com a realidade.

Nessa feita, a audiência foi redesignada para a data de 01/02/2013, para que a empresa apresentasse o documento solicitado ou, não sendo possível, comprovasse que o mesmo já fora entregue à reclamante.

Em novo encontro, realizado na data acima, o fornecedor não apresentou o DUT e não comprovou que o mesmo já havia sido entregue à Cliente.

Diante da impossibilidade de uma composição amigável, a postulante foi orientada a recorrer ao Poder Judiciário. Assim, a arguição foi classificada como Fundamentada Não Atendida.

Ante o indício de perpetração infrativa às relações de consumo instaurou-se o Processo Administrativo nº 085/2013, às fls. 33 e 34. Apesar de devidamente notificado em audiência, o requerido não apresentou defesa, consoante certidão às fls. 35.

Após, vieram os autos conclusos para análise.

II – DA POLÍTICA NACIONAL DAS 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 - CDC, 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 acrescentados)

Nesse 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

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.

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.

do 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 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)

Nessa esteira, percebe-se que a conduta do Demandado demonstra a flagrante violação ao princípio da boa fé, posto que não realizou a baixa do gravame em período razoável após a quitação do contrato.

Ora, o reclamado deixou de observar especiais deveres de conduta e não houve a garantia da satisfação dos objetivos do contrato e das expectativas justas de ambas as partes.

III - DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA

No que tange aos agentes privados no exercício da atividade econômica, deverão estes se submeter à normatividade dos direitos do consumidor, sempre atendendo aos seus princípios e regras. Dentre tais regras está a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Vaticina o Código de Defesa do Consumidor:

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

Art. 14. O fornecedor de serviços responde **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores **por defeitos relativos à prestação do serviço**, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (grifos acrescidos)

A responsabilidade civil objetiva é pautada na prevenção do dano e numa repreensão quando esse ocorre, assegurando uma eficiente reparação ao dano. O consumo é um fenômeno universal, tendo importância não só econômica como também social e jurídica, tendo a revolução dos mercados, que agora são de ordem global, trouxe consigo o anonimato das vítimas dos danos, sendo essas uma pluralidade de pessoas, que tiveram seus direitos coletivos e difusos afetados.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

O PROCON/MP/PI tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, pode-se inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

IV – DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC

Percorrido todo este escorço, forçoso perceber que o Reclamado agiu de forma desidiosa, no que se refere a não apresentação do DUT e não comprovação da entrega do mesmo à requerente.

Apesar de solicitado pela Cliente, através deste PROCON/MP/PI, em todos os atos da reclamação em que a mesma pôde se manifestar, a empresa esquivou-se e não trouxe aos autos a cópia do expediente solicitado.

Insta referir, que o demandado, em todos os momentos em que se manifestou, resumiu-se a informar qual o procedimento que deveria ser seguido pela Cliente para obter a transferência da propriedade do bem. Contudo, tais informações não eram objeto da reclamação e não teriam eficácia sem a entrega do DUT pelo fornecedor, eis que o procedimento de transferência só poderia ter início após o recebimento pela demandante do referido documento.

A fim de espantar dúvidas quanto à alegação da autora, de que não recebeu o DUT, o fornecedor deveria ter apresentado o recibo assinado pela cliente de que o mesmo lhe foi entregue. Destaca-se que a relevância deste documento é tamanha para o deslinde do presente feito, pois o próprio argumento desenvolvido na defesa da empresa baseia-se inteiramente na extinção do direito da cliente.

Outrossim, tendo em vista que o fornecedor não juntou o comprovante de recebimento pela requerente, aplica-se neste caso, por analogia, o artigo 333, II do Código Processo Civil, sendo incumbência do réu o ônus da prova quanto a fato extintivo do direito do autor.

Ora, com a não comprovação de suas argumentações, a defesa apresentada torna-se peça indigente, de conteúdo genérico e vazio. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da reclamação. Assim, não pode ser considerada como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-la.

Ora, não obstante as inúmeras oportunidades dadas ao Demandado, em homenagem aos princípios Constitucionais do contraditório e ampla defesa, para refutar as transgressões à legislação consumerista, o mesmo preferiu omitir-se, não conseguindo demonstrar a veracidade de suas alegações, razão pela qual faz-se necessária a aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora constatada.

Ademais, cumpre destacar que apesar da presença da empresa às audiências, constatou-se que a mesma não prestou todas as informações sobre as questões de interesse da consumidora, eis que a requerida preferiu omitir-se e não trouxe aos autos o documento solicitado, capaz de comprovar as suas argumentações e resolver a demanda.

Nesse sentido, houve flagrante infração ao que 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.

Assim, pelo só fato de deixar de **apresentar o documento solicitado, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa.**

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).

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 deixar de esclarecer assunto de interesse da **Consumidora 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.**

Pontofinalizando, e não tendo o Banco Panamericano 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 pela consumidora.

V – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão aos artigos 14 e 55, §4º da Lei Federal nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **BANCO PANAMERICANO S/A**

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 23 de Outubro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula nº102
Assessor Jurídico
PROCON/MP/PI



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 152/2012

RECLAMANTE: MARIA BERNADETE DO CARMO SOUSA

RECLAMADO: BANCO PANAMERICANO S.A/ BANCO PANAMERICANO

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao arts. 14 e 55, §4º do Código de 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** ao fornecedor **BANCO PANAMERICANO 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\$5.000,00 (cinco mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor *BANCO PANAMERICANO S/A* torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$5.000,00 (cinco 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 **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 **R\$5.000,00 (cinco 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 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, 23 de outubro de 2013.

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