



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 504/2011

RECLAMADO: BANCO VOLKSWAGEN S/A

RECLAMANTE: RAIMUNDO VIRGOLINO DOS SANTOS

PARECER

1. DO RELATÓRIO

Trata-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 (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor Banco Volkswagen S/A em desfavor de Raimundo Virgolino dos Santos.

O Consumidor, em meados de Janeiro de 2010, principiou reclamação, através da ficha de atendimento nº 0110-022.448-6, contra o fornecedor ora reclamado, alegando ser titular do contrato nº 0019530037, realizado em 48 (quarenta e oito) prestações de R\$ 994,50 (novecentos e noventa e quatro reais, e cinquenta centavos), referente ao financiamento de um veículo. Informou que procurou o banco, a fim de obter a quitação antecipada do contrato, com a devida redução proporcional dos juros, todavia seu pedido foi negado. Assim, solicitou, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, a intermediação do PROCON para que seja possível retirar proporcionalmente o valor dos juros para quitação do contrato, nos termos do art. 52, §2º, do citado código.

Designou-se primeira audiência para o dia 02/03/10, não comparecendo apenas o consumidor (fls. 04). Este, no dia 03/03/10 (fls. 05), justificou o não comparecimento e solicitou novo encontro.



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

Na audiência conciliatória ocorrida no dia 16/03/10 (fls. 06), o reclamante retificou seu pedido constante na exordia, posto possui interesse em, quando possível, poder quitar duas a três parcelas adiantadas, com a redução proporcional do juros. O Fornecedor, por sua vez, apresentou, em atendimento ao constante na inicial, o valor da quitação antecipada de todo o contrato.

Dirimido o imbróglio, remarcou-se novo encontro para o dia 13/04/10. Nesta data, houve nova ausência do consumidor (fls. 08), que, posteriormente, justificou o equívoco (fls. 09). Continuamente, foram designadas duas audiências para os dias 26/04/10 e 10/05/10, nas quais houve a ausência injustificada do demandado (fls. 23).

Por entender sobre a existência de transgressão ao art. 6º, inciso III e VI, bem como ao art. 55, §4º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, o ilustre conciliador encaminhou os autos do processo para a assessoria jurídica do PROCON.

Destarte, a arguição do consumidor em face do Banco foi considerada como Fundamentada Não Atendida (fls. 24). Instaurou-se o Processo Administrativo nº 504/2011 em face do Banco Volkswagen, para apurar indício de infração à legislação consumerista, em razão das ausências às audiência e da omissão das informações solicitadas no decorrer do procedimento administrativo.

Certificou-se, no dia 27/09/11 (fls. 28), a apresentação de defesa escrita. Em resguardo, conforme fls. 29-35, a empresa esclareceu que para instauração do presente processo administrativo não se levou em consideração que o banco tinha comparecido a todas as audiência e que dos autos não consta a notificação da empresa para às audiência do suposto não comparecimento injustificado. Citou que o banco não pode ser prejudicado pela falta de intimação, nos termos do art. 234 do Código Civil, sendo, deste modo, nula a instauração do processo administrativo. Asseverou que, no que tange aos descontos pretendidos em caso de antecipação do pagamento das prestações do contrato, o banco sempre esteve a disposição de concedê-lo, não o fazendo em virtude de que não foram apresentados dados concretos para aferição do desconto, tais como data de pagamento e parcelas que pretendem serem quitadas. Por derradeiro, requereu o arquivamento do processo administrativo, sem aplicação de qualquer penalidade.

Após, vieram conclusos os autos para análise (fls. 36).



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

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. Pois então, passamos à sua análise.

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 arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 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.

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 NUNES:

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 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.¹

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, 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 fa-

¹ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.



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

almente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.”² (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

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 inclusos).

Consignadas as explanações aqui expostas e examinados os autos do processo, tem-se que o âmbito da questão controvertida se encontra na verificação de desrespeito às normas do Código de Defesa do Consumidor, pela ausência do fornecedor às audiências do dia 26/04/10 e 10/05/10.

Não obstante gozar de presunção de veracidades os atos do conciliador que presidiu o processo, não se pode olvidar que inexistente nos autos qualquer documento que comprove que o demandado foi devidamente notificado para os encontros supracitados.

Ressalta-se que a empresa, comprovadamente, em 03 (três) oportunidades compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo que em 02 (duas) oportunidades houve a ausência, sem justificativa plausível, do postulante.

² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.



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

3. CONCLUSÃO

Sem mais delongas, por não estar convicto da existência de transgressão a dispositivo da lei consumerista, opino pelo arquivamento do processo em face do fornecedor Banco Volkswagen S/A.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 02 de agosto de 2012.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
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 504/2011

RECLAMADO: BANCO VOLKSWAGEN S/A

RECLAMANTE: RAIMUNDO VIRGOLINO DOS SANTOS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, conclui-se que não houve, por parte do fornecedor reclamado, infração ao Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M. D. Técnico Ministerial.

Posto isso, determino:

– o arquivamento do processo administrativo em epígrafe em face do fornecedor Banco Volkswagen S/A, sem aplicação das sanções administrativas consignadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

Teresina-PI, 03 de agosto de 2012.

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