



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 436/2011
F.A. Nº 0111.003.039-2
RECLAMANTE – MARIA DA NATIVIDADE SILVA SANTOS
RECLAMADO - IBI PROMOTORA DE VENDAS**

PARECER

1.DO RELATO DO CASO

Cuida-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 **IBI PROMOTORA DE VENDAS** em desfavor da consumidora **MARIA DA NATIVIDADE DOS SANTOS**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou ser possuidora do cartão de crédito C&A de nº 1335 1001 9075 0150. Inerente a ele, detinha um acordo de parcelamento de débito da seguinte forma: daria uma entrada no valor de R\$100,00 (cem reais) e o restante dividido em 06 (seis) parcelas mensais e fixas de R\$88,29 (oitenta e oito reais e vinte e nove centavos)

Do acordo feito com o fornecedor, ponderou a reclamante que efetuou o pagamento da entrada e de 04 (quatro) parcelas no valor combinado. Entretanto, a parcela com vencimento em 01/04/2011 foi paga com atraso, somente no dia 20/04/2011.

Por conta dessa nova inadimplência o promovido registrou o nome da autora nos cadastros negativos dos Órgão de Proteção ao Crédito, cobrando-lhe o valor de

R\$693,00 (seiscentos e noventa e três reais). A reclamante contesta a inclusão naquela quantia, posto que existe apenas as duas últimas parcelas em aberto.

Insatisfeita, a requerente procurou o PROCON/PI a fim de exigir que o fornecedor lhe cobrasse apenas as duas prestações em atraso, cada qual no importe de R\$88,29 (oitenta e oito reais e vinte e nove centavos), pedindo ainda que seu nome fosse retirado dos apontamentos do SPC/SERASA.

Na audiência de conciliação, às fls.14, a reclamante comprometeu-se novamente a liquidar a dívida de seu cartão de crédito. Agora, no valor total de R\$381,59 (trezentos e oitenta e um reais), através do pagamento 04 (quatro) parcelas mensais e fixas de R\$95,40 (noventa e cinco reais e quarenta), com o vencimento da primeira para o dia 01/08/2011, e as demais para o mesmo dia dos meses subsequentes.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA ATENDIDA**, às fls. 15/16.

Certifica-se que o fornecedor, após a instauração deste processo administrativo, não juntou defesa escrita, conforme se vê às fls.18.

Documentação probatória colacionada aos autos:

- comprovante do acordo com o pagamento da entrada, no valor de R\$100,00 (cem reais), às fls.08.

- fatura do cartão de crédito C&A, demonstrando que foram lançadas e pagas 03 (três) parcelas, restando as demais em atraso, às fls. 09.

- Comprovante de pagamento da 04 (quarta) parcela, datada de 20/04/2011, sendo que seu vencimento se deu em 11/04/2011.

- Comunicado do Serviço de Proteção ao Crédito acerca a negativação, às fls.10.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o âmago da demanda consiste em verificar a existência cumulativa de lesão aos arts. 39, V e 51, IV e XV, todos do Código de Defesa do Consumidor.

2.1 DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR:

O Código de Defesa do Consumidor presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo do pressuposto que ele é a parte mais frágil econômica, jurídica e tecnicamente das relações de consumo, encontrando-se, quase sempre, em posição de inferioridade frente ao 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 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 facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.² (grifado)

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

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

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)

Por tudo o exposto, percebe que a consumidora, em sendo considerada a parte mais vulnerável de uma relação de consumo, merece uma tutela especial, dada pelo próprio Código de Defesa do Consumidor e assentada tanto na doutrina quanto na jurisprudência pátria.

2.2 DA PRÁTICA ABUSIVA:

O Código de Defesa do Consumidor condena exigir do consumidor vantagens manifestamente excessivas. Vejamos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

Assim, o fornecedor é vedado vale-se de sua superioridade econômica para causar prejuízos ao consumidor, rompendo, em consequência disso, com o equilíbrio contratual.

Vantagem exagerada é conceitua pelo art. 51, §4º do CDC:

§ 1º Presume-se **exagerada**, entre outros casos, a **vantagem** que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

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.

Veja, Douto Julgador, que no caso em tela, do acordo inicialmente firmado com o fornecedor foi dada uma entrada de R\$100,00 (cem reais) e pagas um total de quatro parcelas de R\$88,29 (oitenta e oito reais e vinte e nove centavos).

Por conta de ter sido paga a quarta parcela com cerca de 09 (nove) dias de atraso, a administradora reclamada considerou o caso como quebra de acordo, julgando-se no direito de exigir da consumidora 04 (quatro) parcela de R\$95,40 (noventa e cinco reais e quarenta centavos), atingindo o novo financiamento o valor de R\$381,60 (trezentos e oitenta e um reais e sessenta centavos)

Não há como concordar com a postura lesiva da empresa. Veja que a reclamante somente devia duas parcelas de R\$88,29 (oitenta e oito reais e vinte e nove centavos). No seu total, quitaria todo o débito através do pagamento de R\$176,58 (cento e setenta e seis reais e cinquenta e oito centavos). Pagaria um pouco mais se lhe fosse cobrado apenas os juros de mora decorrentes do atraso no pagamento da quarta parcela do acordo firmado.

Sendo assim, entendemos que o acordo deveria ter sido mantido nos termos iniciais. Como a quarta parcela tinha vencimento em 09/04/2011 e somente foi paga em 20/04/2012, o fornecedor somente poderia cobrar da parte reclamante os juros de mora decorrentes desse atraso de aproximadamente 09 (nove) dias.

Fez justamente o inverso. Exigiu da promovente o pagamento da quantia de R\$635,99 (seiscentos e trinta e cinco reais e noventa e nove centavos), às fls.15. Para fins de acordo, simulou a concessão de um desconto de 40% sobre o valor dos juros. Foi aí que a consumidora, de maneira ingênua, achou por bem celebrar o novo acordo, comprometendo-se a pagar 04 (quatro) parcelas de R\$95,40 (noventa e cinco reais e quarenta centavos), totalizando o montante, como dito, de R\$381,60 (trezentos e oitenta e um reais e sessenta centavos).

Percebe-se que, de maneira abusiva, o fornecedor praticamente desconsiderou o que já havia sido pago pela autora, aplicando juros sobre juros à dívida questionada.

R\$176,58 (cento e setenta e seis reais e cinquenta e oito centavos) e os juros de mora referentes ao atraso da 04 (quarta) parcelas seria o total do valor devido pela autora. Entretanto, ao final do novo acordo, a reclamante pagaria a quantia de R\$381,60 (trezentos e oitenta e um reais e sessenta centavos).

Assim, fazendo a diferença desses valores, encontramos um acréscimo de R\$205,02 (duzentos de cinco reais e dois centavos) sobre o parcelamento inicial.

Acreditamos ser injusta essa cobrança.

2.3 DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS:

O Código de Defesa do Consumidor expressa um rol de cláusulas abusivas que incidem nas relações de consumo. O objetivo é controlar o conteúdo do contratos de consumo, trazendo-se, como efeito a sua inteira nulidade,

O art. 51, IV estabelece:

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - **estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada**, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (grifado)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

As cláusulas nulas pleno direito é sinônimo de nulidade absoluta. Significa dizer que, se presentes nos contratos de consumo, não tem o condão de obrigar os consumidores a cumprir as obrigações que lhe foram impostas.

Leonardo de Medeiros Garcia³ assevera que:

“A nulidade das cláusulas abusivas tanto poderá ocorrer nos contrato de adesão, como nos contrato de comum acordo (*contrat de gré à gré*), uma vez que a norma abrange toda e qualquer relação de consumo”.

O art.51, inciso XV estabelece que são abusivas as cláusulas em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor. São aquelas que colidem com a Política Nacional das relações de consumo (art.4º do CDC).

O consumidor é reconhecidamente a parte vulnerável da relação de consumo. Merece e deve ter proteção especial, estabelecido em lei.

Vê-se, portanto, que a exigência exagerada dos juros cobrados sucessivamente nos dois acordos celebrados contraria os ditames do CDC. Mesmo estando presente nos dois contratos de consumo realizados (dois acordos), as cláusulas abusivas são despidas de valor jurídico, isentando a consumidora de qualquer obrigação

3 GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência*. 5ª. Ed. Impetus: Niterói, RJ. 2009, p. 295.

de pagamento.

Portanto, no caso em tela, para se ver livre do débito e objetivando fazer a urgente retirada de seu nome do SPC, a consumidora se viu obrigada/compelida a negociar novamente o débito, mesmo submetendo-se às condições abusivas unilateralmente impostas pelo credor da sua dívida.

Frisa-se que a Carta Magna assegura aos litigantes o direito ao contraditório e a ampla defesa. Em sua homenagem, foi dado ao fornecedor um prazo de 15 (quinze) dias para manifestar-se, conforme decisão administrativa contida às fls.15/16.

Mesmo não juntado defesa administrativa após a instauração deste processo (lembrando que o fornecedor estava ciente de que poderia fazê-lo), foi levado em consideração as argumentações contidas na decisão administrativa.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não nos restar outro entendimento senão optarmos pela aplicação da sanção administrativa de multa.

É o que nos parece. Passemos agora à apreciação superior.

Teresina-PI, 11 de Março de 2013.

**Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 436/2011
F.A. Nº 0111.003.039-2
RECLAMANTE – MARIA DA NATIVIDADE SILVA SANTOS
RECLAMADO - IBI PROMOTORA DE VENDAS**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art. 39, V e 51, IV e X do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada solidariamente pelos fornecedores **IBI PROMOTORA DE VENDAS**, 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Inexistem circunstâncias atenuantes.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV, do Decreto 2181/97, consistente em ser reincidente o infrator e por ter deixado, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à citadas agravantes, passando essa para o montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Para aplicação da 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\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator, 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\$ 6.000,00 (seis 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-PI, 11 de Março de 2013.

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

