



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 196/2011
F.A. Nº 0111.000.170-8
RECLAMANTE – DEUZELINA DA SILVA
RECLAMADO – INDIANA SEGUROS S/A**

PARECER

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 **INDIANA SEGUROS S/A** em desfavor do consumidora **DEUZELINA DA SILVA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 02, a consumidora relatou que em 10/06/2010 celebrou com a empresa INDIANA SEGUROS um contrato de seguro para o seu automóvel (RENAULT SANDERO EXPR 1.0 16V SP), a ser pago em 10 (dez) parcelas de R\$191,17 (cento e noventa e um reais e dezessete centavos).

Combinaram que os pagamentos das prestações mensais seriam feitos através de descontos mensais na conta corrente da reclamante, como forma de proporcionar segurança a transação realizada.

No entanto, segundo afirma a reclamante, a empresa efetuou o desconto da primeira, segunda e quarta parcela, bem como efetuou o cancelou o contrato de seguro, sem qualquer comunicação, por não ter havido o desconto da terceira parcela.

A reclamante, por temer circular com seu veículo sem a cobertura de um seguro automotivo, obrigou-se a celebrar um segundo contrato com o fornecedor

reclamado, este a ser pago em 10 (dez) parcelas de R\$226,60 (duzentos e vinte e seis reais e sessenta centavos), referente à proposta de nº 32.519.51-0.

Insatisfeita com situação vivida, acionou a seguradora Indiana no PROCON/PI, exigindo a restituição dos valores pagos durante a execução do primeiro contrato.

Nesse sentido, mesmo com a realização de duas audiências de conciliação, a promovida não se dispôs a promover qualquer ressarcimento a parte reclamante, argumentando que a autora estava coberta pelo seguro no período compreendido entre 21/06/2010 a 03/11/2010.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.39.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, este juntou sua defesa escrita, localizada às fls. 42-51.

Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em analisar a existência de lesão frente ao Código de Defesa do Consumidor, em especial ao disposto no arts. 6º, III, 39, V e 51, IV do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica que é, presume a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais frágil 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 facilmente 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).

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 que delas participam (art. 4º, inciso III, do CDC).

1

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

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

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)

Assim aduz a mais abalizada doutrina:

Se o Estado brasileiro tem por fundamento a dignidade da pessoa humana, não se pode conceber que a massa de pessoas seja submetida a relações contratuais que propiciem a obtenção de vantagens econômicas exageradas, em ofensa à *dignidade de milhares de pessoas que se sacrificam demasiadamente para propiciar o enriquecimento alheio acima de um patamar de razoabilidade*⁵.(grifos adicionados).

Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, como direito básico do consumidor o direito à informação. Vejamos:

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

5 KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 69

Art. 6º São **direitos básicos do consumidor**:

III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e **serviços**, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (**grifo nosso**)

Cláudia Lima Marques⁶, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço. Assim, sem ela, o produtos não podem ser disponibilizados no mercado.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, **é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC.** 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III). 8. **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.** 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. **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.** 11. 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). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, o que

6 MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

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, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) (**grifou-se**)

No caso em tela vê-se que o fornecedor pisou o princípio da boa-fé objetiva faltando ainda com o seu dever de informação. A fim de evitar o desgaste da relação consumerista, e conseqüentemente a rescisão contratual, nada mais plausível que o fornecedor tivesse procedido com mais cautela, avisando à autora acerca da existência da parcela em atraso, previamente a finalização da avença.

Tal conduta garantiria a reclamante a possibilidade de adimplir a parcela vencida, evitando, desta forma, os contratempos gerados pela rescisão unilateral do contrato.

Também teria sido interessante que o fornecedor tivesse demonstrado nos autos que a forma como procedeu com a rescisão contratual estava previamente nele autorizada. Como não o fez, sua conduta deve ser considerada abusiva, por serem considerados subjetivos os critérios utilizados.

Com efeito, não convence o argumento do fornecedor de que a autora estava coberta pelo seguro no período de 21/06/2010 a 03/11/2010. Ora, quem garante que, num cenário de inadimplência, em caso de eventual ocorrência de sinistro com o veículo segurado, o fornecedor cumpriria o contrato.

É uma hipótese que não dá para comprovar. Certamente o fornecedor teria motivos de sobra para se recusar a cumprir com o contrato, argumentando que a autora estaria inadimplente.

Acerca da cobrança abusiva, o art. 39, V do CDC prescreve que:

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

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Em face disso, o fornecedor não pode, valendo de sua superioridade econômica, causar prejuízo ao consumidor, rompendo com o equilíbrio contratual.

Por serem expressões sinônimas (exagerada = excessiva), não há óbice legal para a verificação da “vantagem exagerada” a utilização dos critérios contidos no §1º do art. 51 do CDC.

§ 1º Presume-se **exagerada**, entre outros casos, a vontade 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.**

Doutra banda, são cláusulas consideradas abusivas, sendo, portanto, nulas de pleno direito, dentre outras:

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;

No caso em apreço, a reclamante pretendia o ressarcimento integral dos valores pagos durante a execução do primeiro contrato de seguro. Entendemos não ser dever da empresa reembolsar a plenitude das parcelas pagas, tendo em vista que a reclamante teria direito a cobertura do seguro nos dois primeiros meses, já que não gozava do status de inadimplência.

Por seu turno, em relação à 4ª (quarta) parcela paga, temos em mente que era direito da consumidora ver ressarcido o seu dinheiro pela empresa. Isso porque pairam dúvidas acerca da certeza se o fornecedor cumpriria de fato o contrato celebrado, na medida em que a reclamante estava inadimplente com a 3ª (terceira) parcela da avença.

Conclui-se, assim, que a cobrança da 4ª (quarta) parcela não deve ser vista com bons olhos, por revestir-se de certa abusividade, ensejando, dessa forma, o seu integral ressarcimento.

Somente podemos afirmar que a reclamante estava coberta pelo seguro enquanto estava adimplente. Qualquer outro período argumentado não passa de meras conjecturas.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor reclamado cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não resta outra alternativa senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pela consumidora.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 05 de Novembro 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 196/2011
F.A. Nº 0111.000.170-8
RECLAMANTE – DEUZELINA DA SILVA
RECLAMADO – INDIANA SEGUROS S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, III, 39, V e 51, IV, perpetrada pelo fornecedor **INDIANA SEGUROS 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à citada atenuante, fixando a multa no valor de **R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)**.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, consistente em deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em 1/2 em relação a citada agravante, voltando essa para o montante de **R\$ 5.000,00 (cinco 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\$ 5.000,00 (cinco 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\$ 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 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, 05 de Novembro de 2013.

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

