



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 321/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.740-3

RECLAMANTE - JANAINA DUARTE FREITAS

**RECLAMADO - PRORRISO EMPREENDIMENTOS ONTOLÓGICOS/COIFE
ODONTO**

PARECER

Trata-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 **PRORRISO EMPREENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS/COIFE ODONTO** em desfavor de **JANAINA DUARTE FREITAS**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação registrada neste Órgão em 10/07/2012, a consumidora alegou que em 08/11/2011 havia firmado com a fornecedora em epígrafe contrato de serviços odontológicos e que em razão de situação de desemprego solicitou o cancelamento do contrato, todavia foi informada que deveria pagar multa no importe de R\$240,00 (duzentos e quarenta reais). Relatou que pleiteou o parcelamento deste valor, todavia não foi atendida, vez que lhe foi dito que teria que pagar o valor de uma só vez.

Aduziu que em razão da sua condição financeira a proposta para cancelamento mostrava-se incompatível com a sua renda.

Diante deste fato, recorreu a consumidora ao PROCON solicitando a redução do valor cobrado atinente à cláusula penal, cancelamento do contrato e entrega de documentos que se encontravam junto à Demandada.

Designada audiência de conciliação para o dia 17/07/2012, devidamente notificado a Reclamada, conforme Recibo de Entrega de Notificação devidamente assinado e acostado às fls.08, apenas atendeu ao chamado a consumidora, não tendo comparecido à audiência aqui designada representante da Fornecedora, que inclusive não juntaram manifestação acerca do ocorrido.

Assim, face o cometimento de infração em detrimento ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o art.6, III e 55,§4 do CDC, no que diz respeito a recusa por parte da empresa Coife Odonto em prestar os esclarecimentos de interesse da consumidora concernente à incidência de multa rescisória e a ausência à audiência de conciliação aqui designada, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo.

Às fls. 10, a reclamação atinente a **COIFE ODONTO** foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo por meio de Decisão proferida em audiência, devidamente notificado o reclamado **COIFE ODONTO** por meio da notificação de nº188/2012, recebida em 21/08/2013, o representante legal da fornecedora apresentou defesa administrativa tempestivamente, aduzindo, sinteticamente, que quando notificada à comparecer à audiência conciliatória entrou em contato com a consumidor comunicando da impossibilidade de se fazer presente e solicitando a designação de nova data. Ressaltou que no que concerne à cláusula penal compensatória esta é legítima e encontra previsão não só no contrato de adesão firmado entre as partes, como também no Código Cível. Acrescentou que não se recusou a entregar a documentação da reclamação e que o valor alçado à título de multa compensatória pode ser negociado entre as partes.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Antes de adentrarmos ao cerne deste Processo Administrativo, importa observar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de

ordem pública e interesse social com vistas a proteção e defesa do consumidor. Assim, 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 notadamente 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.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são os consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art.6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque a informação adequada e clara e a proteção contra práticas e cláusulas abusivas.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Neste sentido, prescreve o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

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.

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.

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)

A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do caveat emptor como a subinformação, o que 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, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009)

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa Coife Odonto na ausência de informações a respeito do pleito da consumidora, bem como por sua ausência à audiência de conciliação designada.

Dessa forma e em respeito ao contraditório e a ampla defesa, princípios estes constitucionais previstos no art.5º, LV da Carta Magna, observe-se que este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor notificou regularmente o fornecedor para prestar as informações necessárias acerca do pleito apresentado, concedendo prazo de seis dias para adoção das medidas cabíveis.

O Reclamado, entretanto, não compareceu e nem juntou qualquer esclarecimento acerca do caso contestado, além de não ter justificado sua ausência. Dessa forma, ao não responder às notificações emitidas pelo PROCON/MP/PI no que diz respeito às providências a serem adotadas para a satisfação da Demandada, violou sobremaneira o art.55,§4º do Diploma Consumerista c/c art.33 do Decreto 2181/2007, a saber:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente ee nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º 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.

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para

determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

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, sendo que 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.

Conforme entendimento do Ministro Antônio Herman V. Benjamin, em manifestação no Recurso Especial nº1.120.310 – RN (2009.0016426-0), o fornecedor que se recusa a prestar informações sobre questões de interesse do consumidor viola frontalmente o CDC e o princípio da informação, devendo tal atuação ser coibida pelos órgãos de defesa do consumidor¹. A fim de se possibilitar uma melhor visualização do entendimento do Excelso Superior Tribunal de Justiça, a seguir a jurisprudência relativa ao recurso outrora citado:

AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO 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).

Necessário se faz mencionar que o respeito ao direito a informação, o qual é de fundamental importância para transparência nas relações de consumo e essencial para a promoção da defesa do consumidor, é corolário à noção trazida pelo art.55,§4º pois a recusa em prestar as informações requeridas pelos Órgão Públicos, além de ensejar crime de desobediências também sujeita o fornecedor às demais sanções administrativas previstas na Lei 8.078/1990.

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 apresentam quaisquer esclarecimentos atinentes às reclamações formuladas pelos consumidores nas entidades integrantes do SNDC, motivo pelo qual denominada infração deve ser repreendida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do CDC.

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 esclarecer assunto de interesse do Consumidor quando demandado pelo PROCON/MP/PI, a empresa em comento praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeitas à aplicação de sanção administrativa.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **COIFE ODONTO** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas quando solicitadas pelos Órgãos Oficiais. Dessa forma, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 31 de janeiro de 2014.

Livia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial – Matrícula 146
Assessor Jurídico
PROCON/MP/PI

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 321/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-005.740-3

RECLAMANTE – JANAINA DUARTE FREITAS

**RECLAMADO - PRORRISO EMPREENDIMENTOS ONTOLÓGICOS/COIFE
ODONTO**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III c/c art.55,§4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **COIFE ODONTO** 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\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de uma circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista o Fornecedor em epígrafe ser considerado infrator primário e por não ter sido verificado a presença de

uma circunstância agravante, nos termos no art.26, do Decreto 2.181/97, a pena anteriormente alcançada sofrerá redução de ½ em relação à atenuante verificada, passando para o patamar de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Para aplicação da presente 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\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **COIFE ODONTO**, 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\$1.500,00 (um mil e quinhentos 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, 31 de Janeiro de 2014.

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