



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 332/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-002.541-9

RECLAMANTE – MARIA DE LOURDES DE MORAIS

RECLAMADO - FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME / AUDIO VIDEO ELETRÔNICA

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 **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME /AUDIO VIDEO ELETRÔNICA** em desfavor de **MARIA DE LOURDES DE MORAIS**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão em 25/04/2011, a consumidora relatou que possuía uma câmera filmadora Marca JVCY MODELO AP V 12EGO cuja garantia já havia extinguido há aproximadamente três anos, mas que diante de vícios apresentados no produto em questão, encaminhou o bem à assistência técnica autorizada para reparos. No entanto, após esta primeira entrega, que teve devolução em 31/12/2009, aduz a reclamante que o bem permaneceu apresentando vícios até mesmo superiores aos inicialmente constatados e que, inclusive, foi informada pela assistência técnica que seria necessária a compra de uma bateria nova para o produto, o que fora feito prontamente.

Acrescentou que em 30/06/2010 retornou a Fornecedora em epígrafe deixando o

produto para reparos, conforme Ordem de Serviço nº34853 acostada aos autos às fls.07, contudo este não lhe foi mais devolvido. Salientou que se dirigiu à reclamada por inúmeras vezes para obter informações sobre o bem, entretanto não logrou êxito.

Frente ao exposto, a reclamante requereu, perante este Órgão de Defesa do Consumidor – PROCON – a entrega do produto em condições aptas para o uso.

Designada audiência de conciliação para o dia 23/05/2011, mesmo sendo o fornecedor **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME** devidamente notificado, conforme Recibo de Entrega de Notificação anexo às fls.08, apenas compareceu a este Procon a consumidora, estando ausente a empresa Demandada, que frise- também não apresentou nenhum documento justificando a ausência ou esclarecimentos acerca do pelito trazido à análise pela consumidora.

Às fls. 11-12, a reclamação atinente a **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME** 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.

Diante da manifesta infração ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o art.55,§4 do CDC, no que diz respeito a recusa por parte da empresa **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME** em prestar os esclarecimentos de interesse dos consumidores solicitados pelo PROCON/MP/PI e por está ausente à audiência de conciliação aqui designada, embora regularmente notificada, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo conforme Decisão acostada às fls. 11-12, devidamente notificado o reclamado consoante fotocópia do Livro de Protocolo constante às fls.13, o representante legal da fornecedora não apresentou defesa administrativa, certidão às fls.14, seja de forma tempestiva ou intempestiva.

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 as dos 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 o direito a informação adequada e clara.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, quantidade e preço, bem como sobre os riscos que apresente;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

No caso *sub examine*, impera-se desde logo asseverar que o cerne da questão reside em se apurar a responsabilidade da empresa FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME em razão de sua ausência injustificada à audiência de conciliação por este Órgão designada e na apuração de perpetração infrativas às normas de natureza cogente do CDC, em especial as que se referem à vícios na prestação de serviços e à práticas abusivas.

Neste momento, é necessário observa que o problema trazido pela consumidora trata-se de típico caso envolvendo vícios na prestação do serviço haja vista que quando se procura o serviço de uma assistência técnica espera-se que o produto seja reparado e torne-se novamente apto ao uso e não que apresente vícios maiores que os já constatados, ademais observa-se a perpetração de prática abusiva pelo Fornecedor, concernente no fato da empresa não ter fixado prazo cumprimento de sua obrigação, pois como informado o produto não foi devolvido e nem dado prazo para a devolução.

Para melhor esclarecer o sustentado acima, trazemos à baila os ensinamento do eminente Professor LEONARDO DE MEDEIROS GARCIA (Direto do Consumidor, Código Comentado e Jurisprudência. 7º. Ed. Impetus: Rio de Janeiro, 2011) acerca da matéria:

O serviço, quando prestado, deve, antes de tudo, ser adequado para os fins que razoavelmente deve se esperam.

Os vícios de qualidade são aqueles que fazem om que os serviços se tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor.

Quanto às práticas abusivas, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes (Código

de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”. Editora Síntese, 1999), preleciona que:

“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.

Dessa forma e buscando equilibrar as relações entre consumidores e fornecedores é que o Código estipula no art.39, inciso XII a necessidade de todo contrato conter, necessariamente, o prazo definido para o cumprimento das obrigações.

Em respeito ao contraditório e a ampla defesa, princípios estes constitucionais previstos no art.5º, LV da Carta Magna, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor notificou regularmente o fornecedor para prestar as informações necessárias acerca do pleito apresentado, entretanto optou por manter-se silente em todos os momentos deste processo em que foi instado a se manifestar.

O Reclamado, ao não responder às notificações emitidas pelo PROCON/MP/PI no que diz respeito as providências a serem adotadas para a satisfação do pleito do consumidor e ao não comparecer à audiência de conciliação agendada, viola 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 e 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.

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

¹ <<http://www.stj.jus.br>> Acesso em 14 de agosto de 2012.

seguir a jurisprudência relativa ao recurso outrora citado:

CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. EMPRESA PÚBLICA FEDERAL. POSSIBILIDADE. ATO ADMINISTRATIVO DEVIDAMENTE MOTIVADO. DECRETO FEDERAL 2.181/97. EXTROPOLAÇÃO DOS LIMITES DELINEADOS NA LEI 8.078/90. CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I – É pacífico o entendimento desta corte no sentido de que o PROCON é competente para fiscalização e aplicação de penalidades administrativas às instituições financeiras.

II – [...]

III - A motivação dos atos administrativos é caracterizada pela exposição dos fatos e fundamentos jurídicos que levaram a Administração a sua prática. Exposição objetiva do embasamento jurídico para a aplicação do auto de infração. Não se deve confundir fundamentação sucinta com ausência de fundamentação.

IV - No confronto entre o texto existente na Lei 8.078/90 e aquele constante no Decreto 2.181/97, evidencia-se que este diploma exorbitou os limites do poder de meramente regulamentar a lei consumerista, vez que inovou quando instituiu uma penalidade diversa daquela constante no §4, do art. 55 do CDC.

V - Improvimento do apelo. (fl. 176).

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.

III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME** ter infringido sua obrigação básica e fundamental que é de prestar informações claras e adequadas quando solicitadas pelos Órgãos Oficiais, bem como pela verificação de vício na prestação do serviço e perpetração de prática abusiva. 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 Maio de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial



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 332/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-002.541-9

RECLAMANTE – MARIA DE LOURDES DE MORAIS

**RECLAMADO - FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME / AUDIO
VIDEO ELETRÔNICA**

DECISÃO

Analizando-se com percuência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III, 20, 39, XII e art.55,§4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME** 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

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

e por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante, nos termos no art.26, VII do Decreto 2.181/97, vez que a prática infrativa ocorreu em detrimento de pessoa maior de sessenta anos, a pena anteriormente alcançada permanecerá no patamar de R\$2.000,00 (dois mil 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\$2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **FRANCISCO DAS CHAGAS COSTA ELETRÔNICA – ME**, 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 **e R\$2.000,00 (dois 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, 31 de maio de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA

Promotor de Justiça

Coordenador Geral do PROCON/MP/PI