



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 Nº417/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-003.453-4

RECLAMANTE – REJANE CRAVEIRO DE NEGREIROS CAMPOS

RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA

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 **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA** em desfavor de **REJANE CRAVEIRO DE NEGREIROS CAMPOS**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 09/05/2012 a consumidora aduziu ser titular de cartão de crédito de nº4320 3101 4545 3138 titularizado pela Demandada e que há bastante tempo vinha observando nas faturas mensais entregues em sua residência as cobranças indevidas referente a “Losango PPR + AP + Assistência Auto” no importe de R\$3,80 e “bilhete da sorte” no valor de R\$4,90. Requereu, assim, a restituição em dobro dos valores pagos de forma indevida e a retirada das cobrança lançadas indevidamente e que ainda não foram adimplidas. Solicitou, ainda, a negociação do débito em aberto em razão da pesada taxa de juros cobrada.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 25/05/2012, a instituição financeira

demandada assumiu o compromisso de estornar no cartão de crédito da reclamante a quantia de R\$26,60 (vinte e seis reais e sessenta centavos). Quanto à negociação requerida, informou não ter proposta de acordo a apresentar.

Designou-se, porém segunda audiência de conciliação para que fosse realizada proposta de negociação do débito e estornado em dobro todos os valores indevidamente cobrados e que foram pagos pela autora, pois em análise às faturas juntadas aos autos constatou-se que foram pagos aproximadamente 12 cobranças de “Losango PPR + AP + Assistência Auto” no importe de R\$3,80 e mais 09 cobranças “bilhete da sorte” no valor de R\$4,90.

Realizada mais duas audiências de conciliação em 31/08/2012 e 25/09/2012 foi sustentado pela empresa Fornecedora o estorno de R\$26,60, apenas, e apresentadas proposta de negociação de débito, que não foram aceitas pela autora.

Às fls. 35-36, a Reclamação atinente LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão no cadastro de que trata o art.44 do CDC e art.57 e seguintes do Decreto 2.181/97, inscrevendo-se o nome do Reclamado no cadastro supracitado. Na oportunidade, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo haja vista a presença de indícios de infração às norma estabelecidas na Lei nº8.078/90.

Notificado o fornecedor, este apresentou defesa administrativa tempestivamente, conforme certidão emitida em 05/10/2012, na qual sustenta a proposta de restituição das cobranças contestadas no importe de R\$26,60 e que foram apresentadas nas audiências que se seguiram ao primeiro encontro diversas propostas de negociação do débito, as quais não foram aceitas pela autora.

Posto os fatos, passo à fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obtemperar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à 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 observados.

No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

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, tributos incidentes, bem como sobre os riscos que apresente;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VIII -- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Neste diapasão, cumpre esclarecer que o objetivo almejado pelo legislador ordinário ao determinar a inversão do ônus da prova no Direito do Consumidor, é procurar restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, pois este, geralmente, dispõe de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial.

Ao procura equilibrar a relação de consumo, o Código adota como uma de suas prioridades a proteção do consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação, condições que ferem a ordem jurídica, dessa forma, proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores, independentemente da produção de um dano efetivo para o consumidor. Estas práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico de boa conduta imposta pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente da boa-fé e harmonia.

O renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes, lecionando sobre a prática abusiva na

fase pré-contratual, preleciona na obra “Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”, editora Síntese, 199, p.283, *in verbis*:

“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”.

Ao tratar do tema em análise, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, III prescreve como prática abusiva:

Art.39, III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Neste sentido, reside o cerne da questão posta em se verificar se as cobranças contestadas pela autora tratam-se de serviços fornecidos sem prévia solicitação. Sem assim, caso a empresa discordasse das alegações da consumidora quando esta afirmou não ter solicitado os serviços “Losango PPR + AP + Assistência Auto” no importe de R\$3,80 e “bilhete da sorte” no valor de R\$4,90 e da afirmação de que pagou 12 cobranças referente ao primeiro e 04 (quatro) cobranças concernente ao segundo, todas frise-se, indevidamente, deveria ter apresentado meios idôneos de provas do contrário. Contudo, conforme se atesta dos documentos formadores dos autos deste Processo Administrativo, a Demandada em audiência apenas comprometeu-se a estornar parcialmente os valores contestados por meio de crédito em fatura, o que não corresponde sequer à metade do que fora pago.

Em consequência disso, fazia jus a consumidora não apenas à complementação do valor para se atingir à fórmula simples do que foi dispensado de forma indevida, como também à restituição em dobro de toda a quantia paga, conforme previsão contida no art. 42, parágrafo único do Diploma Consumerista:

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Pela dicção legal prevista no supracitado dispositivo, percebe-se que o consumidor cobrado em quantia indevida possui direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre o tema, preleciona a renomada jurista Cláudia Lima Marques que “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”.²

Ademais, saliente-se que não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável, conforme previsão contida na parte final do art.42, parágrafo único, que culmine na exclusão da obrigação prevista pois nem mesmo os contratos de adesão que deveriam está assinados foram apresentados como prova da legitimidade das cobranças.

Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin³ esclarece que: “O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

III – CONCLUSÃO:

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, em decorrência da infração perpetrada ao art.39, III e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 24 de Junho de 2013.

Livia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial

¹MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais*. p. 541.

²BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. p. 324.



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 Nº417/2012

REFERENTE À F.A.: 0112-003.453-4

RECLAMANTE – REJANE CRAVEIRO DE NEGREIROS CAMPOS

RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39,III e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA** 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 circunstância atenuante elencadas no art. 25, incisos II do Decreto 2181/97, tendo em vista o fornecedor LOSANGO ser considerado primário, assim, diminuo o quantum em ½ em relação a esta atenuante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de **R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV do Decreto 2181/97, consistente em ter o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à agravante apurada, passando a penalidade para o montante de **R\$ 3.000,00 (três 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 de R\$ R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, 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 de **R\$ 3.000,00 (três 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 improvinimento, 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, 24 de Junho de 2013.

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