**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 429/2011**
**REFERENTE À F.A.: 0110-029.571-2**
**RECLAMANTE – ROSICLEIA DE SOUSA VASCONCELOS**
**RECLAMADO - EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA/ GRUPO SAÚDE E VIDA**

# 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 **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA** em desfavor de **ROSICLEIA DE SOUSA VASCONCELOS.**

## I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 29/10/2010, a consumidora relatou que no mês de setembro/2010, estando no Colégio onde estuda, foi induzida a adquiriu um livro denominado "O Guia Completo da Saúde" pelo valor de 05 (cinco) parcelas de R$39,90 (trinta e nove reais e noventa centavos). Entretanto, posteriormente, após cerca de sete dias da data da compra, arrependeu-se da compra realizada, porém foi obstada em virtude de que o vendedor não deixou sequer um contato telefônico ou endereço.

Posto isso, recorreu ao Procon solicitando o cancelamento da compra e o cancelamento de toda e qualquer cobrança relativo a mesma.

Enviado CIP (Carta de Informações Preliminares) à Reclamada, devidamente notificada no dia 26/11/2010, conforme AR anexo aos autos desta Reclamação às fls.21, para prestar informação no prazo de 10 dias acerca do pleito deduzido pela consumidora, esta optou por manter-se inerte.

Designada audiência de conciliação para o dia 24/01/2011, mesmo sendo o fornecedor EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA devidamente notificado, conforme Aviso de Recebimento anexo às fls. 22, este não compareceu à audiência de conciliação aqui designada e novamente não prestou qualquer esclarecimento acerca do problema trazido pela Reclamante.

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 EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA em prestar os esclarecimentos de interesse dos consumidores solicitados pelo PROCON/MP/PI e por estar ausente na audiência de conciliação aqui designada, embora regularmente notificado, determinou-se a instauração do presente Processo Administrativo.

Às fls. 14, a reclamação atinente a **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA** 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 conforme Portaria de nº429/2011 de 08/07/2011 e devidamente notificado o reclamado **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA** por meio da Notificação de nº245/2011 recebida em 16/08/2011, o representante legal da fornecedora apresentou defesa administrativa tempestivamente no dia 19/08/2013 na qual informa endereço para a devolução dos livros e informa que não constavam débitos em nome da autora.

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 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. 6°, 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 EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO

E SAÚDE LTDA na ausência de informações a respeito do pleito da consumidora que não só não compareceu à audiência conciliatória por este Órgão Designada, como também manteve-se silente em praticamente todos os momentos deste processo em que foi instada a se manifestar, apenas enviando o endereço para envio dos produtos em poder da consumidora cerca de 10 meses após da primeira solicitação.

Dessa forma e em respeito ao contraditório e a ampla defesa, princípios estes constitucionais previstos no art.5º, LV da Carta Magma, observe-se que este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor notificou regularmente o fornecedor para prestar as informações necessárias acerca do pleito apresentado. Contudo, como já informado alhures, o fornecedor optou por não se manifestar no momento oportuno, quando se poderia evitar a instauração do presente Processo Administrativo.

Assim, 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 ee nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.*
> *§ 4° 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 consumidor[1]. 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:

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

*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 **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA** 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, 21 de Junho de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 429/2011**
**REFERENTE À F.A.: 0110-029.571-2**
**RECLAMANTE – ROSICLEIA DE SOUSA VASCONCELOS**
**RECLAMADO - EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE LTDA/ GRUPO SAÚDE E VIDA**

## DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, III c/c art.55,§4º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE 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$ 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, IV do Decreto 2.181/97, vez que o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, a pena anteriormente alçada 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 **EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS PREVENÇÃO E SAÚDE 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 **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, 21 de Junho de 2013.

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