



**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 682/2012**  
**REFERENTE À F.A.: 0112-003.540-0**  
**RECLAMANTE – REGINA ALVES FEITOSA**  
**RECLAMADO - ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC**

**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 **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC** em desfavor de **REGINA ALVES FEITOSA**.

**I – RELATÓRIO**

A consumidora em epígrafe principiou reclamação neste PROCON em 30/04/2012 informando ter adquirido um Notebook Itautec na loja Bompreço Supermercados do Nordeste em 04/06/2011 pelo importe de R\$1498,00 (um mil quatrocentos e noventa e oito reais) conforme nota fiscal anexa de nº011.530 e que este produto apresentou vícios, sendo encaminhado à assistência técnica autorizada da empresa fabricante por duas vezes, segundo se afere das Ordens de Serviços de nºDM-4334 e DM-4542 expedidas, respectivamente, em 13/10/2011 e em 30/01/2012. Ressaltou que a empresa, até a data de abertura da reclamação, não havia solucionado os problemas reclamados.

Assim, solicitou a consumidora através deste Órgão a restituição do valor pago, acrescida da devida correção monetária.

Expedida Notificação Recomendatória ao Fornecedor Demandado, tendo este sido devidamente notificado pelos Correios em 03/05/2012, conforme se afere de AR anexo aos autos às fls.08, para no prazo de 05 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, considerando o descumprimento do prazo consignado de 30 (trinta) dias para reparação do vício do produto previsto no art. 18, caput do CDC), atenda ao pleito do reclamante e comunique ao PROCON/MP-PI, no prazo de 10 (dez) dias, a contar também do recebimento da notificação, a providência adotada para solução da demanda, este apenas encaminhou ao Órgão Manifestação escrita em 12/06/2012, ou seja, 30 dias após sua regular notificação, propondo que o produto seja novamente enviado para reparos e que a garantia seja prorrogado por mais noventa dias.

Às fls. 15, a reclamação atinente a **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC** foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA.

Instaurado o presente Processo Administrativo conforme Portaria de nº146/2012, às fls.16, devidamente notificado o demandado **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC** em 23/01/2013, este apresentou defesa administrativa tempestivamente, consoante certidão às fls.19, apresentando os mesmos esclarecimentos e proposta de acordo que já havia sido feita outrora.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

Antes de analisarmos a perpetração infrativa propriamente dita, cabe anotar 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.*

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.<sup>1</sup>*

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.”<sup>2</sup> (grifado)*

Dessa forma é que exemplificativamente, elencou, em seu art. 6º, os direitos básicos de todo e qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação, à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, à proteção à vida, saúde, segurança, dentre outros.

Em estabelecendo como direito básico do consumidor em seu art.6º, VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, buscou o legislador dar efetividade e garantia aos demais direitos básicos previstos no corpo da lei .

Assim, seguindo o mesmo espírito que norteou a elaboração do art.6º, preleciona este diploma legal que a responsabilidade do fornecedor em caso de ocorrência de danos é objetiva, ou seja, independe de eventual culpa do empresário, não havendo, portando, necessidade de demonstrar conduta intencional ou negligente do mesmo.

No caso em comento, verifica-se que a questão controvertida diz respeito ao descumprimento às normas de ordem pública trazidas no bojo do art.18º do Diploma do Consumidor pois a Fornecedor, mesmo sendo notificada de que o produto adquirido apresentou vícios e após esgotados o prazo legal de 30 dias para o reparo, a empresa manteve-se inerte.

Importante se faz aclarar as noções de vício trazidas pelo Diploma Consumerista. Dessa forma, primeiramente observe-se que a definição de vício prevista na lei de defesa do consumidor é bem mais ampla do que a constante no Código Civil, tendo em vista que aquela não se limita aos vícios ocultos e além destes, prevê a ocorrência de vícios aparentes ou de fácil constatação e aqueles decorrentes da disparidade das características dos produtos veiculadas em oferta e publicidade.

Em segundo lugar, fixe-se que a Legislação Consumerista Pátria, por disposição de seus arts. 18 e 20, considera vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem o produto ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam

---

<sup>1</sup> NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

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

o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes das disparidades havida em relação às indicações constantes no recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária.

No que concerne ao defeito de produto e serviço, de que tratam os arts. 12 e 14 do citado código, RIZZATO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4º. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009) assim o conceitua:

*O defeito, por sua vez, pressupõe o vício. Há vício sem defeitos, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não-funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor. Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, é mais devastador.*

Analisando estes dois importantes institutos, conclui-se que o vício pertence ao próprio produto ou serviço, e corresponde à sua adequada funcionalidade ao fim que lhe destina, jamais atingindo o consumidor ou outros bens seus ao passo que o defeito vai além do produto ou do serviço, para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico mais amplo (seja moral, material, estético ou da imagem).

No caso em comento, vislumbra-se a ocorrência de vícios no produto adquirido pela Consumidora haja vista que estes apenas tornaram o bem inadequado ao fim a que se destinava.

Continuando, dispõe, assim, o art.18 do CDC acerca do assunto:

*Art.18 - “Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

Conforme transcrito acima, o aludido art.18 do CDC preleciona que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade e quantidade. Portanto, no polo passivo desta relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores (fabricante, comerciante, importador), os quais são coobrigados e solidariamente responsáveis pelo ressarcimento quanto aos vícios de qualidade ou quantidade eventualmente apurados no fornecimento de produtos.

Nada impede, assim, que o consumidor apresente sua demanda diante de somente um dos fornecedores integrantes da cadeia de produção, posto que os fornecedores respondem

solidariamente pelos vícios de qualidade ocultos ou aparentes.

Quanto às garantias à ocorrência de vícios em produto adquiridos, determina o Código Consumerista em seu art.18,§1º que quando um produto apresentar vício de qualidade, o fornecedor possui prazo de 30 dias para saná-lo, exceto nos casos previstos na própria lei. Todavia, caso este vício não seja sanado no prazo prescrito ou outro vício igual ou distinto surja após o conserto, não se aplicará mais o prazo supracitado, podendo, dessa forma, o consumidor fazer a escolha entre uma das três alternativas previstas, a saber, substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga; ou o abatimento proporcional do preço.

Neste sentido, é o entendimento das Turmas Recursais e Tribunais Superiores:

*Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais. Vício no produto. Dever de devolução do valor pago pelo bem. Dano moral incorrente.*

*1. O defeito apresentado no produto, fato incontroverso, é capaz de autorizar a restituição do valor pago, mas inviável a provocar a reparação por um prejuízo moral.*

*2. No caso em análise, inexistente a identificação de violação efetiva a direito da personalidade do demandante a ensejar a pretendida indenização.*

*3. O incômodo vivenciado, com o processo de restituição do valor pago, é típico ao caso, incorrente transtorno maior ao autor – como a hipótese de uma perda de chance no mercado de trabalho ou de comércio – não sendo vislumbrada situação excepcional para incidência de dano moral. (TJ-RS , Rel: Maria Claudia Cachapuz, DJ: 09/05/2012, Segunda Turma Recursal Cível)*

*RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. VÍCIO NO PRODUTO. NOTEBOOK. DIVERSOS ENCAMINHAMENTOS À ASSISTÊNCIA TÉCNICA SEM SOLUÇÃO NO PROBLEMA. DEVER DE DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO BEM. DANO MORAL OCORRENTE. PECULIARIDADE DO CASO CONCRETO. QUANTITATIVO INDENIZATÓRIO MINORADO. ALEGAÇÕES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E DECADÊNCIA NÃO ACOLHIDAS.*

*1. Primeiramente, deixa-se de acolher a alegação de ilegitimidade passiva. Isso porque faz a ora recorrente parte da cadeia de consumo ao vender o produto.*

*2. De igual forma, não há que se falar em decadência porquanto o produto, quando do aparecimento do defeito, ainda se encontrava no prazo de garantia. Ademais, em não sendo o bem consertado, a decadência restou obstada (art. 26, § 2º, I, do CDC).*

*3. No mérito, restou incontroverso que o bem foi encaminhado por diversas vezes à assistência técnica sem a devida solução ao problema. Assim, em não sendo o vício sanado no prazo legal, correta a decisão de rescisão contratual com a respectiva condenação de devolução do valor pago pelo produto. (...) (TJ-RS - Recurso Cível: 71003379021 RS , Rel: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, DJ: 05/09/2012, Segunda Turma Recursal Cível).*

Cabe frisar que o prazo concedido ao fornecedor em sede de Notificação Recomendatória é para atendimento ao pleito do consumidor, no caso em comento, contudo, a empresa **ITAUTEC S.A** não só tardou prazo superior a 30 dias para comunicar ao PROCON a providência adotada para solução da demanda, como requereu que o bem fosse novamente encaminhado ao setor de assistências técnicas para novos reparados, desconsiderando e desrespeitando, assim, por completo o dispositivo legal alhures transcrito.

Ora, quando realizada a escolha pelo consumidor entre a substituição do produto, a restituição do valor pago ou abatimento proporcional do preço, faz este jus ao cumprimento imediato de uma daquelas alternativas, nos exatos termos do dispositivo legal transcrito alhures, sendo, assim, considerado desarrazoado, desproporcional e ilegal não só a exigência de prazos como também requerer que o produto seja novamente submetido a reparos junto à assistência técnica autorizada.

### **III – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao fornecedor **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC** tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, VI; 18,§1, II da citada lei.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 30 de Setembro de 2013.

**Lívia Janáina Monção Leódido**  
**Técnico Ministerial – Mat. 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 682/2012**  
**REFERENTE À F.A.: 0112-003.540-0**  
**RECLAMANTE – REGINA ALVES FEITOSA**  
**RECLAMADO - ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6,VI e 18,§1, II do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC** 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)**.

Por ter sido verificado a presença de circunstâncias atenuantes elencadas no art.25, II do Decreto nº2181/97, tendo em vista ser o infrator considerado primário, diminuo o quantum da pena fixado alhures para o patamar de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Verificou-se a presença de uma circunstância agravantes previstas no art.26, IV do

aludido Decreto, haja vista ser ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento o quantum da pena de Multa para **R\$ 3.000,00 (três 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\$ 3.000,00 (três mil reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator **ITAUTEC S.A/ GRUPO ITAUTEC**, 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\$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 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, 30 de Setembro de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**