

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –**  
**PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 191/2011**

**F.A. Nº 0110-029.081-0**

**RECLAMANTE – REGINALDO MANOEL RODRIGUES**

**RECLAMADO – LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA**

**PARECER**

Cuida-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 **REGINALDO MANOEL RODRIGUES**.

O consumidor procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 05/10/2010 solicitando providências quanto a cobrança indevida de Tarifa de Processamento no valor de R\$4,95 (quatro reais e

noventa e cinco centavos) lançada mensalmente na fatura do cartão de crédito Losango Visa de nº4320 3228 6167 4110, do qual é titular.

Em audiência conciliatória realizada neste órgão em 05/11/2011, o representante da demandada firmou acordo de estorno da quantia de R\$9,90 (nove reais e noventa centavos) referente à cobrança de 02 (duas) tarifas de processamento no valor cada de R\$4,95, valor este que estaria evidente na fatura com vencimento em dezembro/2010.

Às fls. 07, a Reclamação atinente a **LOSANGO PROMOTORA DE VENDAS LTDA** foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA ATENDIDA, tendo em vista que foi realizado acordo entre as partes.

Instaurado o presente Processo Administrativo através da Portaria nº133/2011 e notificado os fornecedores através da Notificação AJ nº 141/2011, a empresa **IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA** apresentou defesa tempestivamente, conforme fls.29-34, alegando em síntese, que todos os valores cobrados já foram estornados nas faturas de janeiro/2011 e abril/2011, sendo que o requerente possui crédito no valor de R\$5,80, podendo resgatá-lo em qualquer agência do Banco Real mediante apresentação do RG e CPF. Acrescentou que tanto o cartão de crédito quanto o seguro proteção total Farmácia encontra-se cancelado.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

Pois bem. O cerne da presente questão reside em verificar a prática abusiva adotada pela reclamada ao prestar serviços sem a solicitação prévia do consumidor e a não proceder a repetição do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, tendo em vista a cobrança indevida de seguros sem a efetiva solicitação dos mesmos.

Primeiramente, é oportuno registrar que de acordo com a teoria da vulnerabilidade, o consumidor é parte mais vulnerável na relação de consumo, ficando o fornecedor com a responsabilidade de provar que não agiu de má fé.

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, assim, 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";*

Ademais, preceitua o mesmo art.39, parágrafo único que:

*"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."*

No caso em tela, o consumidor foi cobrado por um serviço "Proteção Total Farmácia" no valor de R\$2,90 (dois reais e noventa centavos) sem sua solicitação, fato este incontestável, tendo em vista que a reclamada reconheceu a cobrança e não localizou o contrato de seguro supostamente

realizado.

No entanto, mesmo reconhecendo os valores cobrados indevidamente, e o consumidor tendo pago estes valores, pois não queria pagar juros e encargos sobre estes valores, a empresa demandada não procedeu à repetição do indébito, conforme reza o art.42, parágrafo único do CDC.

*"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".*

Impende frisar, que mesmo o valor contestado pelo reclamante, ser um valor de pouca expressividade econômica, não deixa de caracterizar violação à legislação consumerista.

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão das práticas abusivas adotadas pela administradora do cartão ao cobrar do consumidor um serviço que não foi solicitado e a não proceder a restituição em dobro destes valores, infringindo dessa forma o art.39, III, parágrafo único e 42, parágrafo único do CDC, o que resulta em indubitosa necessidade de lhe imputar penalidade. Diante disso, manifestamo-nos pela aplicação de multa à empresa IBI PROMOTORA DE VENDAS 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, 30 de março de 2011.

Lívia Janaína Monção Leódido  
Técnico Ministerial



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-**  
**PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 065/2011**

**F.A. Nº 0110-030.063-5**

**RECLAMANTE – ENOQUE SOARES FILHO**

**RECLAMADO – IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39, III, parágrafo único e 42, parágrafo único do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **IBI 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\$ 1.000,00 (um mil reais)**.

Verificou-se a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, II do Decreto 2181/97, consistente em ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas, aumento, pois, o *quantum* em ½ em à agravante referida, passando essa para o montante de **R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos 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 R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).**

**Isso posto, determino:**

- A notificação do fornecedor infrator Semp Toshiba, 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-PI, 12 de abril de 2011.**

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

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