



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 082/2013

RECLAMANTE: JULIANA MARQUES DAMASCENO

RECLAMADO: DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)

PARECER

I – RELATÓRIO

Cuida-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do artigo 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)**.

A Reclamante, no dia 07/01/2013, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 03/04). Na ocasião, relatou que, no mês de maio/2012, adquiriu um veículo novo NISSAN, modelo MARCH, pelo valor de R\$38.990,00 (trinte e oito mil, novecentos e noventa reais), conforme nota fiscal de nº 000.014.845.

A Consumidora afirmou que a venda realizou-se na Concessionária JAPAN e que, dentro do estabelecimento, a empresa IMPERAUTO lhe ofertou os serviços de diamantação, película anti-impacto e impermeabilização de banco. Nesse diapasão, a autora contratou tais serviços e pagou pelos mesmos o importe de R\$1.440,00 (um mil, quatrocentos e quarenta reais). Ocorre que, aproximadamente 08 (oito) dias após a realização dos procedimentos, o serviço de impermeabilização dos bancos apresentou vícios, eis que apareceram manchas nos estofados e portas do veículo, fotos às fls. 12/14.

Nessa feita, a requerente procurou de imediato a empresa reclamada, todavia, esta não adotou nenhuma providência. A reclamante salientou que a Concessionária JAPAN tentou encontrar uma solução, contudo, sem êxito. Aduziu, ainda, que, apesar dos diversos apelos, apenas recebeu a nota fiscal do serviço objeto da reclamação, 05 (cinco) meses após a sua realização.

Diante disso, solicitou, através deste PROCON/MP/PI, o reparo dos vícios ou a reposição das peças danificadas.

Destarte, designou-se audiência conciliatória para o dia de 16/01/2013. Nesta data compareceu a consumidora que ratificou os termos da inicial e acrescentou que a Concessionária JAPAN, na tentativa de resolver o problema, promoveu a troca dos estofados, todavia, o vício persistiu.

Apesar de comprovadamente notificada, às fls. 11, a empresa IMPERAUTO não compareceu à audiência e não apresentou manifestação por escrito.

Devido a isso, remarcou-se novou encontro para a data de 30/01/2013. Nessa oportunidade, o representante do fornecedor afirmou que a empresa não arcaria com os gastos da substituição dos bancos, posto que o produto aplicado não poderia causar os ditos vícios.

A requerente reiterou que adquiriu os serviços da IMPERAUTO dentro da Concessionária JAPAN e acrescentou, ainda, o fato de que o serviço fora realizado antes da entrega do bem, alegando, assim, ser indubitável que as manchas foram ocasionadas no momento da aplicação do produto impermeabilizante.

Assim, a Reclamação fora classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA. Foi instaurado, ainda, o presente Processo Administrativo em face do Requerido IMPERAUTO.

Devidamente notificado, o demandado não apresentou defesa administrativa, conforme certidão às fls. 20.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

A política nacional das relações consumo tem por objetivo, conforme aduz o artigo 4º da Lei nº 8.078/1990, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia nas relações de consumo.

Imbuído pelo espírito protecionista do Estado, o CDC estabelece como princípios inerentes às relações de consumo a vulnerabilidade, boa-fé objetiva, equidade e transparência.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 normalmente 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. (grifos acrescentados)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES¹:

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 ele 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.

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. *Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra.* A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

A proteção ao consumidor decorre da constatação de ser o consumidor o elemento mais fraco da relação de consumo, por não dispor do controle sobre a produção dos produtos, sendo submetido ao poder dos detentores destes, surgindo, assim, a necessidade da criação de uma política jurídica que busque o equilíbrio entre os sujeitos envolvidos na relação consumerista.

A boa-fé objetiva, a qual é tida como outro princípio máximo do CDC, trata-se do princípio geral do direito contratual, do qual se retira a necessidade de agir corretamente, com lisura e de acordo com as regras da moral. Nesse diapasão, impõe o CDC aos contratantes a obediência aos deveres anexos ao contrato – como é o dever de cooperação que pressupõe ações recíprocas de lealdade.

A equidade impõe equilíbrio às relações consumeristas, mantendo-se os direitos e deveres das partes contratantes em harmonia, com a finalidade de encontrar a justiça contratual.

O princípio da transparência, por sua vez, é corolário ao princípio da informação e educação e significa que tanto os fornecedores como os consumidores deverão ser educados e informados acerca dos seus direitos e deveres com vista à melhoria do mercado de consumo.

¹NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

A Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES², 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.

É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais³.

Nesse viés, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

O princípio da boa-fé se aplica às relações contratuais regidas pelo CDC, impondo, por conseguinte, a obediência aos deveres anexos ao contrato, que são decorrência lógica deste princípio. O dever anexo de cooperação pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual. **A violação a qualquer dos deveres anexos implica em inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa.** (STJ – Resp 595631/SC – Rel. Min. Nancy Andrighi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

III – DO VÍCIO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Em estabelecendo, como direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas, o CDC 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.

Nesta esteira, o referido Códex, exemplificativamente, elencou 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 e segurança; **à adequada funcionalidade dos bens e serviços disponibilizados no mercado**; entre outros.

O artigo 6º do CDC dispõe que é direito básico do consumidor:

Artigo 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

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

Paralelamente a isso, a Lei nº 8.078/90 visa proteger o consumidor dos possíveis abusos oriundos da relação entre o fornecedor de produtos ou serviços e o destinatário final da cadeia consumerista.

²CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 3. Ed, p. 148/149.

³ KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 65

Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz do artigo 20, da Lei nº 8.078/90, que trata sobre a responsabilidade pelo vício de serviço. O referido dispositivo diz respeito justamente aos serviços que não atendem os fins a que razoavelmente deles se esperam. Senão veja-se:

Artigo 20. **O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor**, assim como por aqueles decorrentes de disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

[...]

§2º **São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam**, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (grifos inseridos)

Segundo a lei, verifica-se vício quando o serviço se mostra **impróprio ao consumo**, tem o seu **valor diminuído**, ou não corresponde à oferta ou à publicidade que dele foi feita. A denominação “impróprio ao consumo”, consoante o §2º, entende-se não apenas o serviço que descumpre os parâmetros impostos pela regulamentação, **mas também o que não atende ao padrão de qualidade que o consumidor razoavelmente confia adquirir**.

Com efeito, o contrato não é o único critério para se avaliar a propriedade do serviço, há uma série de elementos extracontratuais objetivamente indicados pelo legislador que deve ser considerada no exame da qualidade da prestação. A lógica do Código no tratamento da matéria é garantir, mais do que uma qualidade média do serviço, **a proteção das legítimas expectativas do consumidor**, tal como alimentadas pela conduta do fornecedor ou pelo próprio ambiente do mercado.

Com isso, não basta o cumprimento diligente das cláusulas contratuais por parte do fornecedor para que se repute cumprido o dever legal de qualidade na prestação do serviço. Nos dizeres de Claudia Lima Marques, a qualidade do serviço é objetiva, de sorte que a concepção de vício abrigada pela lei “concentra-se na funcionalidade, na adequação, do serviço prestado e não na subjetiva existência da diligência normal ou de uma eventual negligência do prestador de serviços e de seus prepostos”⁴.

No caso em comento, conforme fotos anexas, verificou-se os vícios narrados pela Reclamante, no que tange as manchas no estofado dos assentos e portas.

⁴ MARQUES, Claudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2.ed. SP: RT, 2006. p.360-361.

Impende destacar que, durante a Reclamação, o fornecedor resumiu-se a alegar que o vício questionado não poderia ter sido ocasionado pelo produto aplicado pela empresa. Ademais, o requerido não apresentou esclarecimentos sobre quais os produtos utilizados no veículo da reclamante, não demonstrou como funciona o processo de impermeabilização e não fundamentou o seu posicionamento, ou seja, não apresentou qualquer esclarecimento ou documentação capaz de demonstrar a veracidade da sua afirmação.

No que pese isso, após instaurado o Processo em epígrafe, o requerido não apresentou qualquer resguardo.

De outro tanto, a reclamante demonstrou o nexo de causalidade das suas alegações, eis que a empresa fornecedora aplicou um produto no estofado de seu veículo, quando o mesmo sequer havia sido retirado da Concessionária, logo, um veículo novo que nunca havia sofrido a ação de qualquer agente externo, a não ser da empresa requerida; e após uma semana desta intervenção as manchas surgiram.

Assim, por verossímeis as alegações da reclamante e não tendo a empresa demanda cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC e, também, o Código Civil, a ponto de reverter o juízo ora constituído, resulta indubitosa a aplicação da responsabilidade objetiva, prevista no Código de Defesa do Consumidor:

Artigo. 14 – O Fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Com efeito, tal dispositivo estabelece a regra da responsabilidade objetiva aos fornecedores no caso de defeito do serviço, ocasião em que a reparação do dano independerá da existência de culpa da empresa.

Destarte, a responsabilidade objetiva adotada pelo CDC encontra sua justificativa no campo social, na equidade, na paz social e no bem comum. O dever para com a vítima é o cerne da reparação, configurando-se numa sanção que represente ao mesmo tempo uma reprimenda, e tenha caráter eminentemente educativo e preventivo.

O PROCON/MP/PI tem esse caráter preventivo, de modo a evitar que outros consumidores sofram dos mesmos danos expostos pelos réus. Pelo porte da empresa demandada e de suas vastas carteiras de clientes, pode-se inferir que o número dos que reclamam e dos que procuram a justiça é ínfimo em relação aos que são efetivamente lesados.

Nesse sentido, ainda que ausente a má-fé ou dolo, o fornecedor deveria ter agido com a diligência necessária, a fim de evitar os danos causados à reclamante.

Eis a lição de Cláudia Lima Marques:

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável⁵.

Salienta-se que, por óbvio, não se trata de engano justificável, ademais, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil.

Este é o ensinamento do Ministro do STJ Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin:

No Código Civil, só a má-fé permite a aplicação da sanção. Na legislação especial, tanto a má-fé permite a aplicação da sanção, como a culpa (imprudência, negligência e imperícia) dão ensejo à punição⁶.

Logo, não tendo a empresa demandada agido com a diligência necessária para garantir a segurança na relação de consumo, resulta indubitosa a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor, motivo pelo qual passo a opinar pela aplicação de multa aos fornecedores, em decorrência de infração aos artigos 6º, VI e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

IV – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 6º, VI e 20 da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 03 de Dezembro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula nº102
Assessor Especial PROCON/MP/PI

⁵MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

⁶GRINOVER, Ada Pellegrini, et alli. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 082/2013

RECLAMANTE: JULIANA MARQUES DAMASCENO

RECLAMADO: DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)

DECISÃO

Analizando-se com percuência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 6º, VI e 20 do Código de Defesa do Consumidor e perpetrada pelo fornecedor **DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)**, razão pela qual acolho o parecer emitido pela 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.

Fixo a multa base no montante de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** ao fornecedor **DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)**.

Considerando a existência da circunstância agravante contida no artigo 26, IV do Decreto 2.181/97, por deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar as suas consequências. Considerando, ainda, a existência da circunstância atenuante, contida no artigo 25, II do Decreto 2181/97, por ser o infrator primário. Mantenho a obrigação no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face da empresa DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO), torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Para aplicação da pena de multa, observou-se o disposto no art. 24, I e II do Decreto 2.181/97.

Posto isso, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **DULCIANE ALVES MORAIS – EPP (IMPERAUTO)**, 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\$5.000,00 (cinco 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 dos arts. 22, §3º e 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 dos débitos 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 do infrator 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, 03 de Dezembro de 2013.

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