PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 087/2011
RECLAMANTE: MARIA DAS GRAÇAS BARBOSA
RECLAMADO: GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA LTDA

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 art. 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 **GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA LTDA.**

A Consumidora, no dia 17/01/2011, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 06). Na ocasião, informou que recebeu uma cobrança, referente a duplicata de livros em atraso, concernente ao contrato de n° 487.994, lhe sendo proposto o pagamento de 06 (seis) parcelas de R$99,99 (noventa e nove reais e noventa e nove centavos). Aduziu desconhecer a sobredita dívida. Nestes moldes, solicitou esclarecimentos sobre o débito, bem como a prova material da autorização da questionada compra, caso contrário, o cancelamento de quaisquer cobranças.

No dia 10/02/2011, foi realizada a audiência conciliatória neste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, ocasião em que compareceu a Reclamante. O Reclamado apresentou manifestação por escrito, às fls. 11, alegando que, no ano de 2003, a Demandante firmou 03 (três) contratos de compra e venda sob os n° 16183, 22219 e 23682, vendidos pela empresa DISTRIBUIDORA NORDESTE DE LIVROS, que, mediante contrato de prestação de serviços, repassou os cadastros tidos como inadimplentes, dentre os quais se encontrava o da Reclamante, para a realização da cobrança pelo grupo ora Demandado.

Após os esclarecimentos, informou que, zelando pelo bom nome da empresa, deferiu o cancelamento da dívida. Nessa feita, firmou-se o Termo de Acordo, às fls.10.

Apesar de o pleito da Consumidora ter sido atendido, foi instaurado o Processo Administrativo em epígrafe, às fls. 12, para a apuração da abusividade das informações constantes na carta de cobrança enviada à Cliente, posto que a empresa arbitrariamente, mesmo ciente da impossibilidade de inscrição do CPF da Consumidora nos Cadastros de Restrição ao Crédito, devido a preclusão temporal para praticar o ato, inseriu tal ameaça na carta de cobrança, a fim de induzir a Reclamante a saldar o débito.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado, o demandado GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA apresentou defesa administrativa tempestivamente, consoante a certidão às fls. 16. Nesta, o fornecedor ratificou as informações já prestadas e acrescentou que a requerente nunca teve o seu nome negativado pelo Reclamado, não havendo, portanto, dano ao consumidor.

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 acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES[1]:

> 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 Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES[2], 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.

Noutro aspecto, vale discorrer sobra a boa-fé nas relações de consumo. Esta, por sua vez, é considerada como a boa conduta humana que se espera de todos nas relações sociais (art. 4º, inciso III, do CDC).

---

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

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

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, o artigo 422 do Código Civil estabelece que *"os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé"*. A boa fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em *todas* as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), *servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos*.[3]

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 fundamentais[4].

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)

Nessa esteira, percebe-se que a conduta do Demandado ao realizar a ameaça de incluir o CPF da Consumidora nos Cadastros de Restrição ao Crédito, mesmo sabendo a impossibilidade de promover tal inclusão, devido a preclusão temporal do ato, demonstra a flagrante violação ao princípio da boa fé objetiva, haja vista que se deixou de observar especiais deveres de conduta, e não exitou em transformar o contrato em instrumento de obtenção de vantagem exagerada.

III – DA PRESCRIÇÃO DA DÍVIDA

Sob outro aspecto, ainda à luz do Código de Defesa do Consumidor, impende discorrer sobre o evento da prescrição, preceituado no Código Civilista Brasileiro.

O termo "prescrição" procede do vocábulo latino "praescriptio", formado de "prae" e "scribere", com a significação de "escrever antes" ou "no começo". Tem por objeto as ações, visto ser uma exceção oposta ao exercício da ação com a finalidade de extingui-la, tendo por fundamento um interesse jurídico social.

Maria Helena Diniz, em relação à prescrição, ressalta que tal instituto foi criado como medida de ordem pública para proporcionar segurança às relações jurídicas, que seriam

---

[3] BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V. ***Manual de Direito do Consumidor***. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 324.

[4] 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

comprometidas diante da instabilidade oriunda do fato de se possibilitar o exercício da ação por tempo indeterminado, constituindo-se, também, como uma pena para o negligente, que deixa de exercer seu direito de ação, dentro de certo prazo, ante uma pretensão resistida.

O jurisconsulto Pontes de Miranda[5], conforme menção feita por Maria Helena Diniz, já preconizava:

> …prescrição é a exceção, que alguém tem, contra o que não exerceu, durante certo tempo, que alguma regra jurídica fixa, a sua pretensão ou ação. Do conceito de exceção é ineliminável que dependa do demandado, ou devedor, exercê-la, o depender da vontade da excipiente é lhe essencial. Concebida como exceção, como sempre o foi no direito romano, a prescrição aproveita, também, ao devedor, ainda quando ele sabia e sabe que deve. Tal proteção não é *ipso jure*. A exceção pode deixar de ser oposta, o que dá ao seu titular a faculdade de não na opor, ficando bem, assim, com a sua consciência.

A hodierna doutrina, nestes moldes, reitera:

> A prescrição é negócio jurídico unilateral receptício de vontade, mediante o qual o obrigado ***destrói a exigibilidade do direito que lhe é oposto ou oponível e, por consequência, se existente, a ação (de direito material) que guarnecia esse direito***. O decurso do prazo – aliado à inércia do titular do direito – tem por efeito não o perecimento do direito, da pretensão ou da ação, mas ***a criação de um estado de* prescritibilidade concreta, *caracterizado pelo condicionamento* ex lege *da exigibilidade do direito subjetivo***. Implementado o prazo de prescrição, a exigibilidade do direito, malgrado sobreviva, passa a subordinar-se a um evento futuro e incerto, que corresponde à declaração de prescrição pelo obrigado. Tal declaração insere-se na categoria dos poderes jurídicos, e se exprime na atividade em que o obrigado, cumprindo a *condicio iuris*, ***destrói a pretensão que é lhe de fato oposta ou susceptível de oposição***[6]. (grifos adicionados)

O Código Civil, no seu artigo 189, prevê que "violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue, pela prescrição, nos prazos a que aludem os arts. 205 e 206."

E para que se configure a prescrição, necessário que se apresentem quatro requisitos, quais sejam, que exista uma ação exercitável - seu objeto, em face da violação do direito que a ação objetiva remover; que ocorra a inércia do titular da ação pelo seu não-exercício - sua causa eficiente, mantendo-se passivo diante do direito violado e permitindo que assim permaneça; que a inércia continue durante um determinado lapso temporal - seu fator operante - haja vista que a norma jurídica objetiva punir a inércia prolongada; e que não exista nenhum fato ou ato que a lei

[5]PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. *Tratado de direito privado*, t. VI. Rio de Janeiro: Borsoi, 1955.
[6]SOUZA, José Paulo Soriano de. *Ensaio sobre a natureza jurídica da prescrição no Direito Civil*. Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 569, 27 jan. 2005. Disponível em: <http://jus.uol.com.br/revista/texto/6220>. Acesso em: 12 ago. 2011.

confere eficácia impeditiva, suspensiva ou interruptiva de curso prescricional - seu fator neutralizante.

Cumpre salientar que, como a decadência, a prescrição também é causa de resolução de mérito, na forma do inciso IV do artigo 269 do Código de Processo Civil Brasileiro; sendo que ambos têm sua razão de ser no principio fundamental do Direito, hoje assegurado constitucionalmente, da segurança jurídica, a fim de conferir à sociedade um mínimo de certeza de que os pretensos detentores de um direito devam exercê-los dentro de determinado prazo temporal.

Insta destacar que a cobrança em tela é indevida, posto que o débito está prescrito.

Ora, os contratos vertentes foram firmados no ano 2003, sob o amparo do Código Civil de 2002, fixando o prazo de 05 (cinco) anos para prescrição de dívidas constantes de instrumento particular, nos moldes do inciso I, §5º, do art. 206.

> Art. 206. Prescreve: (…) § 5º Em cinco anos: I - a pretensão de cobrança de dívidas líquidas constantes de instrumento público ou particular.

Sem muito esforço, porquanto claros e expressos, depreende-se da análise do instrumento contratual e da leitura dos artigos supratranscritos, que a dívida, mesmo que a consumidora a reconhecesse, que não é o caso, estaria prescrita há anos.

Nesse diapasão, posiciona-se a Jurisprudência Pátria:

> CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA – AÇÕES – CRT – OFERTA PÚBLICA ACEITA – PRETENSÃO À COBRANÇA DA OBRIGAÇÃO – PRESCRIÇÃO OCORRENTE – Incide, na hipótese, o art. 206, §5º, I, do Código Civil de 2002, uma vez que a pretensão dos autores visa ao cumprimento do contrato celebrado, quando da realização da oferta pública. ***Portanto, a prescrição, quanto à cobrança de divida liquida e certa, constante de instrumento particular, dá-se em cinco anos, nos termos do dispositivo aludido. Prescrito, portanto, o direito postulado pelos demandantes.*** (TJ-RS – Recurso Cível nº 71002859007 – Primeira Turma Recursal Cível – Rel. Edson Jorge Cechet – Julg. 30/06/11 – DJU 05/07/11) (grifos inclusos)

IV – DA AMEAÇA DE NEGATIVAÇÃO DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor é bastante claro em seu art.6º, incisos III e IV:

> Art.6º - São direitos básicos do consumidor:
>
> III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

> 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.

Destarte, é perceptível que o demandado, além de violar o artigo 6° da Lei nº 8.078/90, ainda praticou ato em desacordo com as finalidades fixadas na norma do art. 42, caput pois através de malícia e ameaças, suprimindo a verdade, buscou enriquecer-se ao arrepio da lei.

O demandado se valeu do artifício da coação, que é considerado um dos vícios de consentimento no negócio jurídico (art. 151, do Código Civil de 2002), realizando ameaças infundadas à reclamante, com o intuito de lograr êxito no seu desiderato ilegal. Para fins elucidativos, transcrever-se-á alguns trechos:

> O não cumprimento do "ACORDO EXTRAJUDICIAL", ora em vigor, rigorosamente nos prazos estipulados terá como consequência o cancelamento automático do mesmo e a perda dos descontos oferecidos, além da execução judicial do total da dívida acrescida de 2% (dois por cento) aos mês, mais comissão de permanência diária de 0,5% (meio por cento), taxa de cartório de Protesto para negativação do nome junto ao SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito, SERASA e/ou BANCO CENTRAL, além de custas advocatícias equivalente a 20% (vinte por cento) deste montante.
>
> Lembramos outrossim, que persistindo o não pagamento, estaremos entrando com os Artigos Constitucionais inerentes ao caso, onde elegem o Fórum da Comarca de Vossa cidade para dirimir quaisquer questões a esse respeito.
>
> (...)
>
> **Seu nome é o seu maior bem. Regularize o seu débito e tenha seu nome limpo, evitando ser incluso nos Órgãos de Proteção ao Crédito (SCPC, SERASA E CARTÓRIO).**

Da leitura supra, vislumbra-se que o reclamado impingi à demandante a quitação de uma dívida prescrita, sob ameaça de incluir o CPF da mesma nos cadastros de restrição ao crédito, mesmo tendo ciência da impossibilidade desta inclusão, conforme prevê artigo 43, §5º do CDC, haja vista que consumada a prescrição relativa à cobrança, não poderá haver a restrição junto aos Sistemas de Proteção ao Crédito.

Tal informação nitidamente falsa e incorreta visa única e exclusivamente ludibriar o consumidor para efetuar o pagamento, aproveitando-se da condição de fragilidade daquele que, por qualquer motivo, não pode suportar a humilhação de ter o seu nome negativado, mesmo que indevidamente.

Não é demais ressaltar que, além de realizar uma prática repudiada pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o reclamado incorreu no crime previsto no art. 71, do Código Consumerista:

> Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.
>
> Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:
>
> Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

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 objetiva e harmonia. Ressalta-se que o reclamado não conseguiu comprovar quaisquer fatos que lhe resguarde de uma eventual sanção administrativa.

V – CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA**, tendo em vista perpetração infrativa aos arts. 6º, III e IV; 42, caput, todos da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 02 de Setembro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula n°102
Assessor Jurídico
PROCON/MP/PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 087/2011
RECLAMANTE: MARIA DAS GRAÇAS BARBOSA
RECLAMADO: GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, III e IV; e 42, caput, todos do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA**, 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$10.000,00 (dez mil reais)** ao fornecedor **GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA.**

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, inciso II, e V, do Decreto 2.181/97, respectivamente, por ter o infrator cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas; e por ter o infrator agido com dolo, aumento o *quantum* em *½, para* cada agravante, convertendo-se a obrigação no valor de R$20.000,00 (vinte mil reais).

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, incisos II, III do Decreto 2181/97, por ser primário o infrator; e por ter adotado as providências pertinentes para minimizar o efeito do ato lesivo diminuo o *quantum* em *1/2*, para cada atenuante, resultando no montante de R$10.000,00 (dez mil reais).

Pelo exposto, em face do GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA torno a multa fixa e definitiva no valor de R$10.000,00 (dez 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 **GRUPO EDITORIAL COBRANÇA E ASSESSORIA JURÍDICA**, 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$10.000,00 (dez 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, 02 de Setembro de 2013.

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