



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 141/2012-A

RECLAMANTE: TAINAN RODRIGUES MINEIRO NERY

RECLAMADO: ROCHA ROCHA & CIA LTDA (IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA)

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 **IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA**.

A Consumidora, no dia 12/03/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 03/04). Na ocasião, informou que, no dia 02/12/2011, firmou um contrato de locação de um imóvel situado no Condomínio Pasárgada, BL 01, Apt. 104, contrato de nº 07912/01, com vigência de 05/12/2011 a 04/12/2014, junto a Imobiliária Rocha & Rocha. Ocorre que o referido imóvel apresentou infiltrações no teto da sala, fotos às fls. 15. Ressaltou que a referida situação está no patamar do insustentável, devido as condições inóspitas de habitação. Diante disso, já entrou em contato, por diversas vezes, com a empresa locadora, para obter o conserto do teto, no entanto, não obteve resposta satisfatória.

A Reclamante se dirigiu a este PROCON/MP/PI para solicitar a imediata execução dos serviços de reparo no imóvel locado, a fim de que a empresa sanasse definitivamente as infiltrações contestadas.

Destarte, o PROCON/MP/PI notificou os fornecedores **IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA** e **PREDIAL ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS LTDA**, para a audiência designada para a data de 29/03/2012.

Em audiência, a reclamante ratificou os termos da inicial. O fornecedor Rocha & Rocha não apresentou esclarecimentos sobre a demanda da locatária, resumindo-se a informar que não possuía proposta de acordo a fazer. Já a empresa Predial aduziu não possuir responsabilidade sobre o caso, tendo em vista que apenas administrava o condomínio. Na oportunidade, acrescentou, ainda,

que, em 15/03/2012, foi realizada uma Assembleia pelos condôminos para levantar recursos que possibilitassem a reforma do telhado do prédio.

Diante da impossibilidade de uma composição amigável, a requerente solicitou o seu encaminhamento ao Juizado Especial.

Empós, o Conciliador deste PROCON/MP/PI considerou a arguição em face da empresa IMOBILIÁRIA ROCHA & ROCHA como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA. Contra a empresa foi instaurado o Processo Administrativo em epígrafe.

Devidamente notificado, o requerido não apresentou defesa administrativa, conforme certidão às fls. 38.

Após, vieram os autos conclusos.

II – DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados. Pois então, passamos à sua análise.

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 arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 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.

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 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 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.

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

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. Neste 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.

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.

Noutro aspecto, vale discorrer sobre 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).

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-

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

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 fundamentais⁴.

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 Andrichi – DJ 02.08.2004) (grifos inclusos)

III – DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA LOCADORA

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:

I – a proteção da vida, saúde e **segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;**

[...]

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. Nesse diapasão, destaca-se a proteção à saúde e ao grau de segurança oferecido pelos produtos e serviços colocados no mercado a fim de que não gerem defeitos no serviço.

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

O defeito de serviço pode ser facilmente identificado quando o Consumidor é afetado em sua integridade corporal, física ou psicológica, bem como tem diminuído o seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos.

O caso em tela trata-se de um imóvel que foi alugado pela Reclamante junto à Imobiliária Rocha & Rocha, que apresentou infiltrações. A Demandante comprovou, através de fotos, que o apartamento objeto do contrato possui condições inóspitas de habitação. Diante disso, a demandante solicitou os reparos necessários para garantir a sua permanência no imóvel.

O reclamado, contudo, não atendeu à solicitação da Reclamante e não apresentou esclarecimentos sobre os fatos.

Impende destacar que, segundo a Lei do Inquilinato, Lei 8.245/91:

Art. 22. O locador é obrigado a:

I – entregar ao locatário o imóvel alugado em estado de servir ao uso a que se destina;

[...]

IV – responder pelos vícios ou defeitos anteriores à locação;

Ou seja, o locador tem a obrigação de entregar o imóvel em estado a que sirva para a destinação para a qual foi locado, bem como é o responsável por reparar os defeitos existentes ao tempo da locação, se as infiltrações são decorrentes de problemas que já existiam quando o imóvel foi locado. O descumprimento dessa obrigação legal pode ensejar até mesmo a rescisão do contrato.

Corroborando desse entendimento, a jurisprudência, senão veja-se:

Cautelar inominada - Problemas em imóvel locado - Depósito das chaves em juízo - Impossibilidade.

1 - Dispõe o inciso I do art. 22 da Lei do Inquilinato que o locador é obrigado a entregar ao locatário o imóvel alugado em estado de servir ao uso a que se destina.

2 - Se o imóvel apresenta problemas, cabe ao locatário compelir o locador a sanar os defeitos nele existentes, sem que, para isso, seja necessária a denúncia da locação ou o depósito das chaves em juízo.

3 - A ação cautelar é inidônea para a espécie, vez que sua finalidade é a de assegurar a viabilidade da realização de um direito, não a de realizá-lo de plano, conforme pretendido, com a entrega das chaves e a suspensão do pagamento dos aluguéis, antes de findo o contrato locatício. (Processo AC 4006996 DF. Órgão Julgador: 5ª Turma Cível. Relator: Júlio de Oliveira. Publicação: DJU em 05/02/1997). (grifos inseridos)

Não menos importante, vale destacar que é entendimento pacífico a aplicação do Código de Defesa do Consumidor no caso em comento:

CIVIL. LOCAÇÃO DE IMÓVEL. INFILTRAÇÃO. DANO NOS BENS E UTENSÍLIOS DO LOCATÁRIO. RESPONSABILIDADE DA LOCADORA.

1 - MALGRADO A LOCAÇÃO PREDIAL GOZAR DE LEGISLAÇÃO ESPECIAL, APLICA-SE À RELAÇÃO LOCATÍCIA AS REGRAS CONTIDAS NO CÓDIGO CIVIL, NAQUILO QUE NÃO CONFLITAREM COM A LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA.

2 - CONSOANTE AS NORMAS CONTIDAS NOS ARTIGOS 22, INCISOS I E IV DA LEI N. 8.245/91 E 568 DO ESTATUTO CIVIL VIGENTE, É OBRIGAÇÃO DO LOCADOR REPARAR OS VÍCIOS E DEFEITOS APRESENTADOS NO IMÓVEL LOCADO, SEJAM ANTERIORES OU POSTERIORES À LOCAÇÃO, NÃO TENDO O LOCATÁRIO LABORADO PARA ESSE FIM.

3 - VERIFICADAS INFILTRAÇÕES NA CASA ALUGADA PELO RECORRIDO, IMPÕE-SE A CONDENAÇÃO DA RECORRENTE A LHE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS POR ELE EXPERIMENTADOS.

4 - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (Processo ACJ 154751620038070003 DF 0015475-16.2003.807.0003. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF. Relator: Leila Arlanch. Publicação DJU em 08/04/2005.) (grifos insertos)

Tal entendimento ratifica a responsabilidade da empresa locadora pelos vícios apresentados no imóvel. Nesse contexto, inegável a sua obrigação de providenciar o conserto no apartamento, haja vista que a contratação foi toda intermediada através da empresa requerida. Assim, é confirmado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INFILTRAÇÃO EM IMÓVEL LOCADO QUE ACARRETAVA POTENCIAL DE RISCO AOS OCUPANTES. DESÍDIA DA ADMINISTRADORA DA LOCAÇÃO NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS.

1. Narra o autor que locou imóvel administrado pela recorrente. Afirma que constatou infiltração no banheiro do apartamento, solicitando sua correção, não sendo atendido.

2. No caso concreto, não merece reforma a sentença que condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

3. Sendo a requerida responsável pela administração do imóvel, é parte legítima para responder por atos próprios, qual seja, vinculada a sua atividade de administradora da locação. Neste contexto, inegável a sua responsabilidade pelos alegados transtornos sofridos pelo requerente, uma vez que não atendeu a solicitação de correção dos problemas apresentados pelo imóvel.

4. Quanto ao mérito, incontroverso que o banheiro apresentava significativa infiltração, a qual afetava inclusive a parte elétrica do chuveiro, denotando potencial de risco aos moradores. Conforme bem destacado pela sentença, embora comunicada da situação em dezembro de 2010, somente em abril do corrente a demandada notificou o proprietário do apartamento superior, de onde provavelmente provinha o defeito. Gize-se que nesta correspondência a ré solicitava “urgentes” providências, denotando a gravidade da situação.

5. Tal desídia inegavelmente causou transtornos que superam uma situação de normalidade, pois o requerente e sua companheira ficaram impedidos de utilizar normalmente o banheiro por largo espaço de tempo, já que os problemas eram efetivamente graves. Deste modo, de rigor o reconhecimento de danos morais passíveis de indenização pecuniária.

Quantificação da indenização (R\$ 1.090,00) adequada à espécie, não devendo ser modificada.

Sentença confirmada por seus próprios fundamentos.

RECURSO DESPROVIDO. (Processo: 71003385093 RS. Relator: Leandro Raul Klippel. Julgamento: 10/11/2011. Órgão Julgador: Primeira Turma Recursal Cível. Publicação: Diário da Justiça do dia 14/11/2011.) (grifos acrescentados)

No que pese estar evidenciada a legitimidade passiva da empresa locadora para figurar no polo passivo da reclamação, a mesma preferiu omitir-se e não trouxe aos autos uma solução à demanda e sequer apresentou esclarecimentos sobre a situação narrada.

Referida conduta omissiva evidencia a necessária aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, particularmente no que toca à confissão ficta concernente à revelia ora constatada, haja vista que não pode o PROCON ficar ao alvedrio das empresas, aguardando indefinidamente por uma resposta. A jurisprudência também já teve a oportunidade de trilhar esta mesma interpretação:

ADMINISTRATIVO. AÇÃO DE NULIDADE DE MULTA APLICADA PELO PROCON. USUÁRIO DE TELEFONE QUE RECLAMOU CONTRA A EMPRESA RÉ. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO. OBSERVAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CONTRADITÓRIO E DA AMPLA DEFESA. REVELIA RECONHECIDA.

1. Deve ser destacado que a empresa reclamada postulou e obteve o prazo de vinte dias para a apresentação dos documentos necessários à comprovação de que as ligações internacionais efetivamente tinham ocorrido.

2. Todavia, o prazo não foi obedecido, tendo a documentação vindo aos autos quase quatro meses depois.

3. **Por evidente, que não pode exigir que o Procon aguardasse indefinidamente pela sua apresentação, sob pena de gerar benesses e criar ainda uma insegurança jurídica, eis que os prazos devem ser rigorosamente cumpridos pelas partes para a garantia da isonomia processual.**

Apelação provida. (Voltar para TJPR - Apelação Cível: AC 4144329 PR 0414432-9)

Logo, 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, e levando-se em conta a veracidade das alegações feitas pela Demandante, ente reconhecidamente vulnerável, resulta indubitosa a aplicação do artigo 14 do 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 realitos 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 pelo fornecedor. 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.

Ainda que ausente a má-fé ou dolo do requerido, o mesmo deveria ter agido com diligência, a fim de evitar os danos causados ao reclamante.

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 punição⁵.

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, I e VI; e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

IV – DA INFRAÇÃO AO ARTIGO 55, §4º DO CDC

Percorrido todo este esboço, depreende-se que além da infração aos artigos supramencionados, o fornecedor não esclareceu assunto de interesse da consumidora, havendo assim flagrante infração ao artigo 55, §4º do CDC.

Ressalta-se que o fornecedor Rocha & Rocha, apesar de presente à audiência, nunca contestou os fatos narrados pela reclamante ou apresentou resguardo.

Tal fato, somado aos diversos outros indícios de prática infrativa já demonstrados, expõe como necessária a responsabilização do demandado, posto que o mesmo eximiu-se do ônus de provar os fatos que só poderiam ser por eles atestados.

Ora, não obstante as oportunidades dadas ao requerido, em homenagem aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, para refutar as transgressões à legislação consumerista, o respectivo preferiu omitir-se.

⁵GRINOVER, 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.

Nesse sentido, dispõe o seguinte dispositivo do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §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.

A disposição legal acima certifica a competência e legalidade da aplicação de sanções administrativas por infração às normas de defesa do consumidor, pelos órgãos públicos federais, estaduais e municipais, encarregados da fiscalização e controle do mercado de consumo.

A omissão dos Fornecedores, em não prestar informações quando solicitadas por órgão oficiais de defesa do consumidor, é prática veementemente combatida e enseja a aplicação de sanção administrativa à empresa desidiosa. Neste sentido, segue a jurisprudência:

AÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4º DA LEI N. 8.078/90 E ART. 33, §2º DO DECRETO N. 2.181/97 – RECURSO IMPROVIDO.

O não atendimento pelo fornecedor de determinação expedida pelo órgão municipal do Procon, no sentido de prestar es esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, §4 da Lei n. 8.078/90 e art. 33, §2º, do Decreto n. 2.181/97. (TJSC – Apelação Cível : AC96617 SC 2010.009661-7- Relator Sérgio Roberto Baasch Luz. Julgamento: 19/03/2010).

Instado a se manifestar acerca desta conduta o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) – atual Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) - exarou a Nota Técnica nº 220/2003, que assim dispôs:

Não cabe ao fornecedor a possibilidade de eleger o meio pelo qual prestará as informações, recusando-se a comparecer ao órgão de defesa do consumidor acaso convocado, sob pena de manifesta e desaconselhável interferência no exercício do poder de polícia.

O ato administrativo na defesa do consumidor para apurar uma reclamação é, como todo ato de polícia, em princípio, discricionário. Não se confunde discricionariedade com arbitrariedade, pois a primeira consiste na liberdade de agir dentro dos limites e a segunda corresponde à ação fora desses limites. (...) Interpretar como ilegal a convocação para prestar informações em audiência, com o fito simultâneo de promover a harmonia da respectiva relação de consumo, significa contrariar todo o sistema normativa do CDC e, na prática, corromper a vocação histórica dos PROCON'S, conduzindo a defesa administrativa do consumidor à burocracia e ineficaz sucessão de atos formais para a aplicação de sanção. Opina-se pela legalidade, portanto, da ordem emanada por autoridade pública com fundamento no art. 55, §4º do CDC c/c art. 33, §2º, do Decreto nº 2.181/97, para que o fornecedor compareça em audiência para prestar informações de interesse do consumidor, oportunidade na qual poderá ser proposta a

possibilidade de acordo, ajustando-se a conduta do fornecedor às exigências legais, tal como previsto no art. 113 c/c 117 do CDC.

Sem muito esforço, infere-se que o Órgão responsável pela coordenação da política do sistema nacional de defesa do consumidor (art. 106, *caput*, Lei nº 8.078/90) entende pela existência de infração à legislação consumerista, nas hipóteses em que as empresas arbitrariamente não comparecem às audiências designadas pelas entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor ou não apresentam esclarecimentos sobre assuntos de interesse dos consumidores, motivo pelo qual denominada infração deve ser repreendida com aplicação das sanções administrativas consignadas no art. 56, do Código de Defesa do Consumidor.

Entendimento contrário ao acima esposado estaria desprestigiando os PROCON's, ceifando-lhe sua histórica credibilidade, na medida em que ficaria ao bel-prazer do reclamado esforçar-se ou não em atender ao pleito do consumidor em audiência previamente pactuada.

Assim, pelo só fato de deixar de prestar as informações de interesse da consumidora, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa. Cumpre ressaltar que não houve qualquer ofensa ao princípio constitucional do contraditório e da ampla defesa, exigido em todo e qualquer processo administrativo.

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 **ROCHA ROCHA & CIA LTDA**, tendo em vista perpetração infrativa ao artigo 6º, I e VI; 14; e 55, §4º da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 15 de Janeiro de 2014.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 141/2012-A

RECLAMANTE: TAINAN RODRIGUES MINEIRO NERY

RECLAMADO: ROCHA ROCHA & CIA LTDA (IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA)

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6º, I e VI; 14; e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelos fornecedores **ROCHA ROCHA & CIA LTDA (IMOBILIARIA ROCHA E ROCHA)**, 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 estatuidos 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\$8.000,00 (oito mil reais)** ao fornecedor **IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA**.

Considerando a existência da circunstância atenuante contida no artigo 25, II do Decreto 2.181/97, por ser o infrator primário. 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 suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$8.000,00 (oito mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$8.000,00 (oito 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 **IMOBILIARIA ROCHA & ROCHA**, 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\$8.000,00 (oito 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, 15 de Janeiro de 2014.

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