



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 142/2012

RECLAMANTE: MANOEL GOMES FIGUEIREDO FILHO

**RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S.A (BANCO MULTIPLO – BANCO HSBC) E
LOJAS INSINUANTE 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 dos fornecedores **HSBC BANK BRASIL S.A e LOJAS INSINUANTE LTDA**.

O Consumidor, no dia 12/03/2012, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa às fls.03. Na ocasião, informou que realizou uma compra junto às Lojas Insinuante. No momento da contratação, lhe foi imposto a adesão a um Seguro de Assistência, proposta de nº P4295465658. Ocorre que o Reclamante ficou desempregado, fazendo jus assim a cobertura do seguro. Todavia, segundo o requerente, as empresas reclamadas negaram-se a fornecer o serviço contratado.

Diante da negativa dos fornecedores em cumprir o contrato de seguro, o demandante solicitou, através deste PROCON/MP/PI, a imediata cobertura do seguro, devido a situação de desemprego involuntário, a fim de que fossem quitadas as 04 (quatro) parcelas restantes da compra, bem como requereu a retirada do seu CPF do SPC/SERASA.

Foi designada audiência conciliatória para a data de 02/04/2012. Neste encontro, o autor ratificou os termos da inicial.

A empresa Lojas Insinuante manifestou-se pela sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da reclamação, eis que o demandante adquiriu um produto junto à loja e financiou a sua compra através da empresa HSBC. Logo, o contrato de financiamento foi firmado entre o consumidor e a financeira. Ademais, argumentou que quem promoveu a inclusão do nome do cliente no SPC/SERASA foi a financeira contratada. Diante disso, solicitou o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva, a fim de que não haja penalização à empresa.

O fornecedor HSBC informou não possuir resposta ao pleito do reclamante, ocasião em que solicitou a remarcação da audiência.

O Consumidor não aceitou a redesignação da audiência, posto o tratamento desidioso demonstrado pelos fornecedores.

Diante da impossibilidade de uma composição amigável, o requerente foi orientado a buscar amparo judicial.

A Reclamação fora classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA. Foi instaurado o Processo Administrativo em epígrafe em face dos fornecedores Lojas Insinuante e Banco HSBC.

Devidamente notificada da instauração do Processo Administrativo, a empresa HSBC apresentou defesa intempestivamente, conforme certidão às fls. 28.

Em resguardo, a financeira sustentou que promoveu a cobertura do seguro para as 04 (quatro) últimas parcelas, período de 29/02/2011 a 30/05/2011 do contrato de financiamento de nº 02 0088 211024 B, no valor de R\$187,14 (cento e oitenta e sete reais e catorze centavos), cada prestação, perfazendo um total de R\$748,56 (setecentos e quarenta e oito reais e cinquenta e seis centavos). Assim, afirmou que o referido contrato encontrava-se liquidado desde 14/03/2012. Posto isso, solicitou o arquivamento deste Processo.

A empresa Loja Insinuante, apesar de notificada da instauração deste Processo em audiência, às fls. 22/23, não apresentou defesa escrita, conforme certidão às fls. 30.

Após, vieram os autos conclusos.

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 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.

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

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

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-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 LEGITIMIDADE PASSIVA DO LOJISTA

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)

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

Em defesa escrita, o fornecedor Lojas Insinuante alegou a ilegitimidade passiva para atuar no feito, posto que o contrato de financiamento e seguro foi firmado entre o requerente e a empresa Losango (HSBC), logo, esta seria a única responsável pela coberta da apólice. Ademais, sustentou, ainda, que a negativação do nome do cliente foi promovida pela financeira e, também, seguradora.

Ora, apesar de não ter sido a empresa vendedora que promoveu a inclusão do nome do autor no SPC/SERASA, verifica-se a responsabilidade solidária pelo descumprimento ao contrato, eis que a loja se recusou a proceder com o adimplemento das prestações garantidas pela apólice, o que ensejou injusta inclusão do nome do autor no SPC/SERASA.

Impende destacar que a Loja Insinuante realizou a venda do serviço, para salvaguardar o seu crédito, além de ter recebido no seu caixa o pagamento da prestação do seguro. Logo, resta claro o contrato entabulado entre o lojista e a seguradora para vender de maneira casada o produto e o serviço, havendo, assim, que se falar em solidariedade entre as empresas. Nesse sentido, veja-se a jurisprudência:

EMENTA: CIVIL. CDC. CONTRATOS DE FINANCIAMENTO E SEGURO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA, REJEITADA. SOLIDARIEDADE ENTRE A RECORRENTE E A EMPRESA DE SEGUROS. INADIMPLENTO CONTRATUAL NÃO OCORRENTE. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DECISÃO: RECURSO NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1 - TRATA-SE DE RECURSO INOMINADO INTERPOSTO EM FACE DA SENTENÇA (FLS. 63/67) QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO FORMULADO PARA CONDENAR A RÉ A PAGAR AO AUTOR A QUANTIA DE R\$ 3.500,00 (TRÊS MIL E QUINHENTOS REAIS), A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, COM INCIDÊNCIA DE CORREÇÃO MONETÁRIA PELO INPC DESDE O EVENTO E JUROS LEGAIS DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS A PARTIR DA CITAÇÃO, PAUTADA NO RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DO DÉBITO QUE ORIGINOU A NEGATIVAÇÃO DO RECORRIDO, **POR FORÇA DO CONTRATO DE SEGURO ENTABULADO ENTRE O REQUERENTE E COMPANHIA SECURITÁRIA, INTERMEDIADA PELA EMPRESA RÉ, CUJO OBJETO ABRANGIA A ASSUNÇÃO DAS PRESTAÇÕES CONTRATADAS PELO AUTOR, NOS LIMITES DA APÓLICE, CASO O MESMO FOSSE DESPEDIDO SEM JUSTA CAUSA.**

2 - NAS RAZÕES RECURSAIS (FLS. 76/90), A RECORRENTE SUSCITA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA, À JUSTIFICATIVA DE QUE O CONTRATO DE SEGURO FORA ENTABULADO ENTRE O RECORRIDO E A EMPRESA VERA CRUZ VIDA E PREVIDÊNCIA S.A. E, QUANTO AO MÉRITO, ADUZ QUE NÃO OBSTANTE A EXISTÊNCIA DO CONTRATO DE SEGURO, O RECORRIDO, PARA PODER USUFRUÍ-LO, DEVERIA PREENCHER TODOS OS REQUISITOS EXIGIDOS, ACIONAR A SEGURADORA OU UMA DAS LOJAS DA RECORRENTE A FIM DE OBTER ORIENTAÇÃO DETALHADA SOBRE O PROCESSO DE INDENIZAÇÃO, O QUE NÃO

OCORREU, BEM COMO NÃO COMPROVOU O SEGURADO QUE A SITUAÇÃO DE DESEMPREGO PERMANECEU APÓS O PAGAMENTO DA PRIMEIRA PRESTAÇÃO PARA TER DIREITO A INDENIZAÇÃO COMPLETA, BEM COMO NÃO PROCEDEU AO PAGAMENTO DA PRESTAÇÃO, RAZÃO PELA QUAL SEU NOME FOI JUSTAMENTE INCLUÍDO NO CADASTRO DO SPC, APÓS SER NOTIFICADO VÁRIAS VEZES. AO FINAL, PUGNOU PELO PROVIMENTO DO RECURSO, COM O ACOLHIMENTO DA PRELIMINAR ARGÜIDA E OU PELA TOTAL IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS CONTIDOS NA INICIAL.

3 - A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA ARGÜIDA PELA RECORRENTE, JÁ ANALISADA E AFASTADA NA R. SENTENÇA, NÃO MERECE PROSPERAR, NA MEDIDA EM QUE O SEGURO PARA COBERTURA DO PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES, EM CASO DE DESEMPREGO, É OFERECIDO PELA PRÓPRIA RECORRENTE, NO ATO DA COMPRA, PARA SALVAGUARDAR SEU CRÉDITO, SENDO O PAGAMENTO DO PRÊMIO EFETUADO NOS SEUS CAIXAS, HAVENDO RELAÇÃO DE SOLIDARIEDADE ENTRE AS MESMAS, PODENDO O AUTOR PROMOVER AÇÃO CONTRA QUALQUER DELAS, SENDO DE SE REJEITAR A PRELIMINAR.

4 - NO MÉRITO, MELHOR SORTE NÃO SOCORRE A RECORRENTE, EXTRAI-SE DA PROPOSTA E SEGURO ENTABULADO ENTRE AS PARTES E INTERMEDIADO PELA RECORRENTE QUE, EM CASO DE PERDA DE RENDA POR DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO DO SEGURADO COM VÍNCULO EMPREGATÍCIO COM MAIS DE 12 MESES NA MESMA EMPRESA, AS DÍVIDAS CONTRATADAS SERIAM PAGAS, NO LIMITE DE ATÉ R\$ 100,00 (CEM REAIS) CADA UMA, NÃO HAVENDO CLÁUSULA QUE OBRIGASSE O SEGURADO A COMPARECER A EMPRESA NUMA SEGUNDA OPORTUNIDADE PARA COMPROVAR SUA SITUAÇÃO DE DESEMPREGADO. NESSE CONTEXTO, TENHO QUE OS REQUISITOS AUTORIZADORES PARA CONCESSÃO DO PRÊMIO FORAM PREENCHIDOS PELO RECORRIDO, SENDO CERTO QUE OS REQUISITOS NÃO ESTABELECIDOS NO CORPO DO CONTRATO NÃO PODEM SER EXIGIDOS PELA RECORRENTE, SOB PENA DE VIOLAÇÃO AO DISPOSTO NO ART. 46 DO [CDC](#).

5 - DESTARTE, TENHO COMO INDEVIDA A RECUSA DA RECORRENTE EM PROCEDER AO ADIMPLEMENTO DAS PRESTAÇÕES GARANTIDAS PELA APÓLICE DE SEGURO, ENSEJANDO INJUSTA INCLUSÃO DO NOME DO RECORRIDO EM CADASTRO DE CONSUMO, A QUAL, POR SUA VEZ, PROVOCOU CONSTRANGIMENTO MORAL PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, CUJA PROVA É VERIFICADA IN RE IPSA, CONFORME ENTENDIMENTO PACIFICADO NA JURISPRUDÊNCIA DESTE TRIBUNAL.

6 - NO QUE SE REFERE AO QUANTUM INDENIZATÓRIO, CONSIDERO QUE O VALOR ARBITRADO PELO DOUTO JUIZ SENTENCIANTE SE MOSTRA SUFICIENTE, PROPORCIONAL E RAZOÁVEL PARA ATINGIR AS TRÊS FINALIDADES DA REFERIDA INDENIZAÇÃO, QUAIS SEJAM, PREVENIR CONDUTAS FUTURAS, PUNIR O AUTOR DO ATO LESIVO E RESSARCIR A VÍTIMA, SEMPRE ATENTANDO-SE ÀS CONDIÇÕES SOCIAIS E FINANCEIRAS DAS

PARTES PARA QUE NÃO IMPORTE EM ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA.

7 - ANTE AO EXPOSTO, NEGÓ PROVIMENTO AO RECURSO, MANTENDO A R. SENTENÇA NOS TERMOS EM QUE PROFERIDA.

8 - CONDENO A RECORRENTE NAS CUSTAS PROCESSUAIS E NOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, QUE ORA FIXO EM 10 % (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, COM FULCRO NO ART. 20, § 3º DO CPC.

9 - ACÓRDÃO LAVRADO NOS MOLDES PRECONIZADOS PELO ARTIGO 46, 2ª PARTE, DA LEI Nº. 9.099, DE 1995 (ACJ 20070310392468 DF. RELATOR: Iracema Miranda Silva. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF. JULGAMENTO: 28/10/2008. PUBLICAÇÃO: DJU 21/11/2008, pág. 121) (grifos insertos)

No mesmo sentido, segue:

EMENTA: RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. **CONTRATAÇÃO DE SEGURO PARA O CASO DE DESEMPREGO INVOLUNTÁRIO.** COMPROVAÇÃO PELA AUTORA DA REMESSA DE DOCUMENTOS PARA A SEGURADORA QUE, DE SUA VEZ, NÃO DEMONSTROU A INSUFICIÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO REMETIDA. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. **LEGITIMIDADE PASSIVA DA LOJA QUE VENDEU O SEGURO.**

Primeiramente, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da recorrente Lojas Quero-Quero S/A por tem sido quem comercializou o seguro objeto [...] (71003613999 RS. RELATOR: Roberto Behrendorf Gomes da Silva. Segunda Turma Recursal Cível. JULGAMENTO: 14/11/2012. PUBLICAÇÃO: Diário da Justiça do dia 20/11/2012) (grifos acrescidos)

Por todos os motivos acima expostos, não resta amparo para o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva levantada pelas Lojas Insinuante, haja vista que restou comprovado nos autos o contrato entabulado entre às empresas requeridas de venda casada do produto e do serviço, configurando, assim, a solidariedade passiva entre os fornecedores.

No que pese esta argumentação, destaca-se que o seguro é contratado dentro da loja vendedora e por um funcionário desta, não havendo no estabelecimento um representante da seguradora, sendo o pagamento do seguro recebido dentro da loja e pela loja, conforme comprovante às fls. 07, o que fortalece a tese de que o lojista atua na cadeia consumerista como parte contratada, devendo, por oportuno, responder solidariamente pelo descumprimento à oferta.

IV – DO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA

O Consumidor dirigiu-se a este PROCON/MP/PI para solicitar providências, eis que contratou o Seguro de Assistência, contudo, as empresas, apesar de ocorrido o evento de desemprego involuntário, não cumpriram o contrato, ocasionando a negativação do nome do autor.

Insta referir, inicialmente, que a defesa do consumidor, em função das publicidades e propagandas veiculadas no mercado, possui íntima relação com suas proibições, quando realizadas de forma enganosa ou abusiva. Por sua vez, a lei, além de estabelecer como princípio a força obrigatória da policitação, daí advindo a sua irrevogabilidade durante o prazo fixado pelo anunciante ou outro razoável, ainda impõe um dever genérico de informação, acompanhado de outros mais específicos.

Na abalizada lição de PONTES DE MIRANDA, “se a promessa é vinculativa por si só, ou se é vinculativa e geradora de pretensões e ações, responde o sistema jurídico”⁵.

Assim, não seria diferente o Código de Defesa do Consumidor, que, em seu art. 30, dispõe:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

O dispositivo legal supratranscrito dá caráter vinculante à informação e à publicidade – andou bem o legislador ao separar as duas modalidades de manifestação do fornecedor, considerando que aquela é mais ampla do que esta. Por informação, quis o CDC, no artigo 30, incluir todo tipo de manifestação do fornecedor que não seja considerado anúncio, mas que, mesmo assim, sirva para induzir o consentimento do consumidor. Aí estão incluídas as informações prestadas por representantes do fornecedor ou por ele próprio.

Oportuno frisar que a informação integra a oferta e esta cria um vínculo entre fornecedor e consumidor. Nesse sentido segue a interpretação do professor Leonardo de Medeiros Garcia sobre o artigo supracitado:

Segundo o artigo, a “informação” e a “publicidade” integram o termo “oferta”. A oferta é um veículo que transmite uma mensagem, incluindo informação e publicidade. O fornecedor é o emissor da mensagem e o consumidor é o seu receptor.

Toda publicidade veicula alguma forma de informação, mas nem toda informação é publicidade. **A informação é mais ampla. Exemplificando, a reposta do gerente do banco ou o preço dado pelo feirante “de boca” são informações suficientes para vincular o fornecedor, mas não são consideradas publicidade.**

(...)

A oferta, por si só, já é suficiente para criar um vínculo entre fornecedor e consumidor, surgindo uma obrigação pré-contratual, devendo o

⁵ PONTES DE MIRANDA, F.C. *Tratado de direito privado – Parte especial*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1971, p. 71.

fornecedor cumpri-la nos exatos termos anunciados, vinculando-o contratualmente (princípio da vinculação contratual da publicidade).

A lei consumerista preceitua em seu artigo 31, características intrínsecas à oferta:

Art. 31 – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas, e em linguagem portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Segundo a doutrina, oferta é a etapa que antecede os contratos, ou seja, o conjunto de esforços, informações e práticas adotadas pelo fornecedor para que o consumidor com ele contrate. Isto decorre logicamente de sua função essencial: *apresentar uma proposta de contratação aos consumidores sugerindo o preço*, destacando qualidades dos produtos e serviços, promoções, e demais recursos atrativos que apenas os convidam para consumir.⁶

Logo, verifica-se que o fornecedor, através da oferta, deve-se portar no sentido de cumprir os deveres de lealdade, proteção, informação, confiança e cooperação, devendo sobremaneira respeitar a oferta.

Nesse sentido, destaca-se que o Reclamante fazia jus ao cumprimento do contrato, com amparo no CDC:

Artigo 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; (grifos acrescidos)

Apesar da imposição legal supra, o fornecedor Loja Insinuante recusou-se a cumprir o contrato, sob a justificativa de que não possuía legitimidade passiva, preliminar esta já superada em tópico próprio.

Já a empresa HSBC, em audiência realizada na data de 02/04/2012, não apresentou qualquer esclarecimento sobre a demanda e, ainda, solicitou a remarcação da audiência para análise do pleito. Remarcação esta que não foi aceita pelo Consumidor.

Ocorre que, após a instauração deste Processo, o requerido HSBC apresentou resguardo, ocasião em que informou que promoveu a cobertura do seguro, estando o contrato objeto da reclamação liquidado desde o dia 14/03/2012.

Cumprido saliente que a defesa apresentada pelo fornecedor não pode ser considerada mais que simples conjectura. Primeiro, porque foi apresentada após o prazo legal. No que pese isso, o fornecedor apenas alegou que houve a liquidação da dívida sem apresentar qualquer documento comprobatório. Por último e não menos importante, o requerido argumentou que o

⁶Manual de direito do consumidor. - Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor. 2. ed., 2009, p. 81.

contrato já encontrava-se liquidado desde 14/03/2012, todavia, em audiência realizada na data de 02/04/2012, esta informação não foi repassada ao cliente, pelo contrário, a empresa solicitou prazo para análise, o que contraria a informação apresentada em defesa escrita, posto que oposta aos fatos averiguados na reclamação.

Logo, observa-se que, além de intempestiva, a defesa escrita apresentada pelo fabricante em razão do PA instaurado é despida de informações verídicas e visa única e exclusivamente confundir o julgador desse Processo e desvirtuar o foco da Reclamação. O documento ora apresentado é peça indigente, de conteúdo genérico e vazio. Apelo de caráter protelatório com o fim de ludibriar, que não enfrenta, em qualquer aspecto, o fundamento da decisão. Assim, a defesa apresentada não pode ser considerada como mais que simples conjectura, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-la.

Em suma, diante das contradições ora constatadas, não resta dúvidas sobre o descumprimento à oferta e recusa dos fornecedores em resolver a demanda amigavelmente.

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

Destaca-se que, apesar da presença da empresa HSBC à audiência, constatou-se que a mesma não prestou as informações sobre a questão de interesse do consumidor.

Assim, além da infração ao artigo 35, I do CDC, também, houve flagrante infração ao que dispõe o seguinte dispositivo do Código de Defesa do Consumidor:

Artigo 55, §4º 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

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:

Com efeito, a legalidade da convocação para comparecimento ao órgão público de defesa do consumidor decorre da norma extrapenal inscrita no §4º do art. 55 da Lei nº 8.078/90, que expressamente ressalva o concurso das sanções administrativas e penal pelo descumprimento do dever de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor.

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, 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 deixar de esclarecer assunto de interesse do

Consumidor quando demandado pelo PROCON/MP/PI, o requerido praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeito à aplicação de 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 **HSBC BANK BRASIL S.A (BANCO MULTIPLO-BANCO HSBC)**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 35, I e 55,§4º da Lei nº 8.078/90; bem como pela aplicação de multa ao reclamado **LOJAS INSINUANTE LTDA**, tendo em vista perpetração infrativa ao artigo 35, I da Lei nº 8.078/90

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 06 de Dezembro de 2013.

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



PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 142/2012

RECLAMANTE: MANOEL GOMES FIGUEIREDO FILHO

**RECLAMADO: HSBC BANK BRASIL S.A (BANCO MULTIPLO – BANCO HSBC) E
LOJAS INSINUANTE LTDA**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos artigos 35, I e 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **HSBC BANK BRASIL S.A (BANCO MULTIPLO – BANCO HSBC)**, bem como indubitável infração aos artigos 35, I do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **LOJAS INSINUANTE LTDA**, 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\$4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **HSBC BANK BRASIL S.A.**

Considerando a inexistência de circunstâncias atenuantes contidas no artigo 25 do Decreto 2.181/97. Considerando a existência das circunstâncias agravantes contidas no artigo 26, I e IV do Decreto 2.181/97, por ser o infrator reincidente; e por deixar, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar as suas consequências. Aumento o quantum em ½ (um meio) para cada agravante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$8.000,00 (oito mil reais).

Pelo exposto, em face da empresa HSBC BANK BRASIL S.A, torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais).

Outrossim, fixo a multa base no montante de **R\$4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **LOJAS INSINUANTE LTDA.**

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\$4.000,00 (quatro mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor LOJAS INSINUANTE LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$4.000,00 (quatro 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 **HSBC BANK BRASIL S.A**, 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;

- A notificação do fornecedor infrator **LOJAS INSINUANTE LTDA**, 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\$4.000,00 (quatro 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 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, 06 de Dezembro de 2013.

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