PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 175/2013
RECLAMANTE: ANTONIO FRANCISCO BARBOSA
RECLAMADO: EDITORA MUNDO DOS LIVROS 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 EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA.

O Consumidor, no dia 22/01/2013, principiou reclamação, através da ficha de atendimento anexa (fls. 04/05). Na ocasião, informou que, em novembro/2012, a empresa IBITEK, via telefone, lhe ofereceu um material concernente a um curso bíblico. O Demandante informou que aceitou a proposta, no entanto, arrependeu-se da compra no prazo de 03 (três) dias. Nessa feita, o requerente entrou em contato com a editora dos livros, ora reclamada, responsável pela entrega, e solicitou o cancelamento da compra, todavia, tal opção lhe foi negada.

Ocorre que o produto foi entregue em sua residência, tendo sido recebido pelo seu filho, com idade de 12 (doze) anos. Após tal fato, o autor afirmou que entrou, novamente, em contato com a empresa, para que a mercadoria fosse recolhida e a compra cancelada, no entanto, não obteve êxito.

Diante disso, recorreu a este PROCON/MP/PI para obter o cancelamento da compra e das cobranças, referente a estas; bem como para que o fornecedor providenciasse o recolhimento do produto.

Destarte, foi enviada uma Carta para Informações Preliminares- CIP ao requerido para que o mesmo atendesse ao pleito do consumidor ou, não havendo o atendimento, apresentasse manifestação para esclarecer os fatos e o motivo da negativa.

Devidamente notificada, às fls. 08, a empresa não apresentou qualquer manifestação por escrito.

Devido a isso, designou-se audiência conciliatória para a data de 18/03/2013, todavia, apesar de comprovadamente notificado, às fls.10, a Editora fez-se ausente e não apresentou qualquer esclarecimento, conforme Termo de Audiência, às fls. 09.

Assim, a arguição do postulante em face do fornecedor foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA, sendo instaurado o Processo Administrativo de n° 175/2013 em face da empresa EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA, às fls. 11.

Novamente, notificado o requerido às fls. 12, o mesmo omitiu-se e não apresentou defesa administrativa, conforme certidão às fls. 13.

Após, veio os autos conclusos.

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).

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-

[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.

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)

III – DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

A Lei Consumerista Pátria também se preocupou com a proteção do consumidor e seus direitos nas vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicilio, concedendo o prazo de sete dias para desistência do contrato, a contar da sua assinatura ou do ato do recebimento do produto ou serviço, veja-se:

> Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
> Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

O referido dispositivo legal visa tutelar a possibilidade de escolhas maduras e refletidas do consumidor. Quer-se evitar as compras por impulso, quando o vendedor por telefone, pelas circunstâncias da venda, não tem como avaliar adequadamente as vantagens da compra.

Outro ponto é que a escolha adequada pressupõe contato físico e direto com o bem. Nenhuma fotografia, imagem ou informação, por mais fidedigna que seja, substitui o toque, a percepção de qualidade do produto oriunda da proximidade física com o consumidor.

Não é exaustivo mencionar que a possibilidade de cancelamento do contrato, com fundamento no artigo supratranscrito, abrange tanto as compras realizadas no trabalho e domicilio do consumidor, como aquelas por meio da internet e telefone, sendo que a rescisão contratual independe da existência de vício ou qualquer espécie de problema com o bem.

---

[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

Consignadas as explanações aqui exposta, que tratam sobre os direitos previstos na Lei nº 8.078/90, e examinados os autos do processo, tem-se que o âmago da questão controvertida se encontra na transgressão por parte do reclamado ao art. 49 da Lei nº 8.078/90, uma vez que o consumidor requereu a desistência do contrato no prazo legal.

Ora, a interpretação do artigo 49 do CDC é clara: o consumidor, quando da aquisição de produto ou serviços fora do estabelecimento comercial, possui o prazo de 07 (sete) dias, a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, para desistir da compra, não necessitando de qualquer justificativa, somente da mera declaração de vontade.

A mais abalizada doutrina das Altas Cortes perpetuam o entendimento aqui exposto à luz do Código de Defesa do Consumidor:

> AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA. SISTEMA TELEVENDAS. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO LEGAL DE SETE DIAS. ART. 49 DO CDC. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO - **É facultado ao consumidor desistir do contrato de compra, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.** (STJ – AgRg no Resp nº 1189740 RS 2010/0071949-0 – Min. Sidnei Beneti – Terceira Turma – Julg. 22/06/10) (grifos adicionados)

> CONSUMIDOR – RECURSO ESPECIAL – AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO – APLICAÇÃO DO CDC ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 297 DO STJ – CONTRATO CELEBRADO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL – **DIREITO DE ARRENPEDIMENTO MANIFESTADO NO SEXTO DIA APÓS A ASSINATURA DO CONTRATO – PRAZO LEGAL DE SETE DIAS – ART. 49 DO CDC** – AÇÃO DE BUSCA E APREENSÃO BASEADA EM CONTRATO RESOLVIDO POR CLÁUSULA DE ARRENPEDIMENTO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Súmula 297/STJ. Em ação de busca e apreensão, é possível discutir a resolução do contrato de financiamento, garantido por alienação fiduciária, quando incide a cláusula tácita do direito de arrependimento, prevista no art. 49 do CDC, porque esta objetiva restabelecer os contraentes ao estado anterior à celebração do contrato. ***É facultado ao consumidor desistir do contrato de financiamento, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.*** Após a notificação da instituição financeira, a cláusula de arrependimento, implícita no contrato de financiamento, deve ser interpretada como causa de resolução tácita do contrato, com a consequência de restabelecer as partes ao estado anterior. O pedido da ação de busca e apreensão deve ser julgado improcedente, quando se basear em contrato de financiamento resolvido por cláusula de arrependimento. (STJ – REsp 930351 SP 2007/452193 – Min. Nancy Andrighi – Terceira Turma – Julg. 27/10/09) (grifos inclusos)

IV - DA AUSÊNCIA INJUSTIFICADA À AUDIÊNCIA

Percorrido todo este escorço, depreende-se que mesmo após as diversas notificações enviadas ao requerido, o mesmo esquivou-se e não trouxe aos autos a solução para o problema e

sequer se manifestou sobre a demanda.

Com efeito, conforme apurado nos autos, o fornecedor não atendeu ao que prevê o artigo 49 do CDC e sequer se manifestou sobre as alegações do reclamante. Sucede que a Editora demonstrou-se desidiosa, de modo que, nunca formalizou resguardo.

Em suma, o que se vem de referir é que, em face da inércia da empresa fornecedora, considera-se verossímil as alegações do requerente.

Ora, não obstante a oportunidade dada à empresa, em homenagem aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, para refutar as transgressões à legislação consumerista, a mesma preferiu omitir-se.

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 MINICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRIGÊNCIA AO ART. 55, §4° DA LEI N. 8.078/90** E ART. 33, §2° 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, §2°, 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:

> 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 audiência 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 **comparecer a audiência designada por este PROCON/MP/PI para esclarecer questão de interesse do consumidor, a empresa praticou a infração administrativa prevista no dispositivo legal citado acima, ficando, em consequência, sujeita à aplicação de sanção administrativa.**

Tal fato, somado aos outros indícios de prática infrativa, já demonstrados, expõe como necessária a responsabilização da fornecedora, posto que a mesma eximiu-se do ônus de provar os fatos que só poderiam ser por ela atestados.

Pontofinalizando, não tendo a EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA 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. Tal fato, somado aos outros indícios de prática infrativa, já demonstrados, expõe como necessária a

responsabilização da fornecedora, posto que a mesma eximiu-se do ônus de provar os fatos que só poderiam ser por ela atestados.

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 **EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA**, tendo em vista perpetração infrativa aos artigos 49 e 55, §4° da Lei nº 8.078/90 e artigo 1°, da Lei Estadual de n°5.960/2009.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 25 de Outubro de 2013.

Gabriella Prado Albuquerque
Técnico Ministerial – Matrícula n°102
Assessor Jurídico

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 175/2013
RECLAMANTE: ANTONIO FRANCISCO BARBOSA
RECLAMADO: EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 49 e 55, §4° da Lei nº 8.078/90 e ao artigo 1°, da Lei Estadual de n°5.960/2009, perpetrada pelo fornecedor **EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA,** razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Fixo a multa base no montante de **R$2.000,00(dois mil reais)** ao fornecedor **EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA.**

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R$2.000,00 (dois mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor EDITORA MUNDO DOS LIVROS LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R$2.000 (dois 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 **EDITORA MUNDO DOS LIVROS 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$2.000,00 (dois 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, 25 de outubro de 2013.

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