



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 032/2011
F.A. Nº 0110-029.013-4
RECLAMANTE – LUIS HENRIQUE DE CARVALHO OLIVEIRA
RECLAMADO –SARAIVA E SICILIANO S/A

PARECER

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **SARAIVA E SICILIANO S/A** em desfavor de **LUIS HENRIQUE DE CARVALHO OLIVEIRA**.

Em reclamação registrada neste Órgão, o Consumidor informou que em 12/08/2010 realizou uma compra no site da empresa demandada (www.saraviva.com.br) de 05 livros, perfazendo o valor total de R\$304,00, sendo pago com o cartão de crédito Hipercard nº 1157 6713 4 6045, com prazo de entrega de 03 dias úteis, conforme comprovante emitido pelo próprio site.

Acontece que após 10 (dez) dias da compra, o demandado não entregou os livros, conforme ofertado. Visto isso, o demandante a partir de 23/08/2010 iniciou contatos com a empresa, a fim de obter a entrega dos bens.

Por fim, após várias tentativas de solução amigável do pleito, o consumidor solicitou o cancelamento da compra e o estorno do valor desta. Ocasião a qual teve de adquirir os mesmos livros em outro estabelecimento.

Ocorre que a demandada não levou em consideração a solicitação do reclamante, haja vista que enviou em 18/09/2010 à residência deste os produtos inicialmente adquiridos. Diante deste fato e por não ter interesse na mercadoria, entrou novamente em contato com o reclamado a

fim de devolver os produtos e obter a restituição dos valores. Nesta oportunidade, a demandada, mais uma vez, comprometeu-se a enviar, via email, um link informando a forma de devolução, no entanto, até a data de 29/11/2011, o mesmo ainda não havia sido repassado. Encontrando-se os produtos na embalagem lacrada.

Em face aos transtornos sofridos, solicitou o consumidor através do PROCON/MP/PI a devolução dos produtos e a restituição do valor pago, acrescida de perdas e danos.

Após o agendamento de duas audiências, a empresa demandada não compareceu às sessões conciliatórias aqui designadas, resumindo-se a enviar a este Órgão apenas esclarecimentos em 26/10/2010, solicitando prazo de 15 dias para atender o pleito. Ressalte-se que se passaram aproximadamente 33 dias e até a data da última realização de audiência, qual seja em 29/11/2011, a empresa não apresentou qualquer proposta de acordo e sequer atendeu às solicitações do PROCON/MP/PI.

Em razão da não formalização de acordo em audiência, a presente reclamação fora classificada às fls. 15 como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** e gerado encaminhamento ao Juizado Especial Cível, conforme documento anexo à fls. 16.

Instaurado o presente Processo Administrativo através da Portaria nº26/2011 e notificado o fornecedor através da Notificação AJ nº 27/2010, a empresa Saraiva e Siciliano S/A apresentou defesa após o prazo legal, tendo em vista que foi devidamente notificada em 24/02/2011 e apenas interpôs manifestação em 17/03/2011, alegando em síntese, que desde que tomou conhecimento desta reclamação, contatos com o consumidor foram buscados, a fim de providenciar o estorno dos valores e que não lograram êxito. Ressaltou, ainda, que coloca-se à disposição do reclamante para efetivar a devolução da quantia paga.

Sendo o que havia a relatar, passo a manifestação.

Pois bem. O cerne da presente questão consiste em verificar a desídia perpetrada pela reclamada pois não cumpriu o que foi veiculado em sua oferta e não atendeu às determinações deste Órgão Público, contrariando, assim, ao disposto no art.30 c/c 35, III e art.55,§4º do CDC.

No caso em comento, a reclamada ao realizar a venda dos produtos (05 livros) através de seu site na rede mundial de computadores, comprometeu-se a entregá-los no endereço do consumidor no prazo de 03 dias úteis, conforme atesta a tela impressa diretamente do referido site. No entanto, não foi isto que se verificou na prática, tendo em vista que a tentativa de entrega apenas ocorreu em 18/09/2010, ou seja, aproximadamente 36 dias após a compra. O reclamante, por sua vez, por já ter adquirido os mesmos produtos, solicitou o cancelamento da venda e a devolução da mercadoria.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi elaborado com base no princípio da boa-fé, dessa forma, em uma relação de consumo travada entre as partes, deve-se observar não apenas as regras contratuais, como também o dever de agir com lealdade, honestidade, ética, transparência e confiança. Logo, o fornecedor fica obrigado a atender à legítima expectativa de seu público e cumprir o que dispõe o contrato de compra e venda celebrado em todos os seus termos.

Sob este aspecto, estabelece o art.30 do CDC:

“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”.

Ademais, encerra o brocardo jurídico “pacta sunt servanda” um princípio de Direito, no ramo das Obrigações Contratuais, da força obrigatória do contratos, segundo o qual o contrato faz lei entre as partes.

Preleciona Orlando Gomes a respeito da força obrigatória do contrato que:

"celebrado que seja, com observância de todos os pressupostos e requisitos necessários à sua validade, deve ser executado pelas partes como se suas cláusulas fossem preceitos legais imperativos".¹

O Diploma Consumerista, almejando proteger o consumidor em caso de descumprimento e recusa em cumprir o que fora ofertado ou acordado por parte do fornecedor, assegura aos consumidores, no art.35, I, II e III, alternativamente e a sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Ora, resta comprovado, que no caso em comento, o contrato firmado atende a todos os requisitos de validade e existência do negócio jurídico. Dessa forma, não há o que ser alegado para justificar o não cumprimento do que fora pactuado, até mesmo porque o prazo para entrega acordado partiu da própria demandada.

Por outro ângulo, merece ser analisado e verificada a conduta perpetrada pela reclamada, tendo em vista que no caso em comento, mesmo esta sendo devidamente notificada das audiências de conciliação designadas pelo PROCON/MP/PI, através das notificações de audiência enviadas com Aviso de Recebimento (AR) anexo às fls. , não compareceu às dependências deste Órgão, limitando-se apenas a enviar esclarecimentos escritos na data de 01/11/2010, os quais não contribuíram e nem aclararam a demanda sub análise, visto que apenas foi solicitado prazo adicional de 15 dias para que fosse enviado resposta satisfativa.

¹GOMES, Orlando. Contratos, 18ª ed, Forense, Rio, 1998, p. 36.

Ademais, ressalte-se que até a data do dia 29/11/2010, data esta em que foi realizada a segunda audiência conciliatória, a demandada, ainda, não havia fornecido qualquer resposta satisfativa a este Órgão e nem compareceu à audiência designada.

É imperioso mencionar-se que não cabe ao fornecedor 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.

Com efeito, é evidente que a atitude desidiosa adotada pela demandada contraria o disposto no art.55,§4º do CDC, em vista de que este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), notificou a reclamada para comparecimento a duas audiências de conciliação e para prestar informações de interesse do consumidor, no entanto, a mesma, injustificadamente, descumpriu ao solicitado.

Dispõe, assim, o art. 55,§4º do CDC e art.33,§2º do Decreto nº2181/97, assim, preceituam:

“§ 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.”

“§ 2º - A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do artigo 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis”.

Portanto, pelo só fato de deixar de prestar as informações solicitadas pelo Órgão de defesa do Consumidor, a fornecedora praticou as infrações administrativas previstas nos dispositivos legais citados acima, ficando sujeita, em consequência, à aplicação de sanção administrativa, prevista no art.56 CDC, no caso, a multa.

Reforça este posicionamento a renomada jurista Ada Pellegrini Grinover:

"Naturalmente, a sanção administrativa mais apropriada para punir a desobediência é a penalidade pecuniária, sem prejuízo, evidentemente, das penas detentivas previstas no Código Penal (art. 330)." ²

No mesmo sentido, posicionou-se o Tribunal de Justiça de Santa Catarina no julgamento da apelação Cível AC 96617 SC 2010.009661-7:

ACÇÃO ANULATÓRIA – PROCESSO ADMINISTRATIVO – APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON DO MUNICÍPIO DE CONCÓRDIA – NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR PARA PRESTAR

2GRINOVER, Ada Pellegrini. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do projeto, RJ: Forense, 2001, p. 580

ESCLARECIMENTOS SOBRE RECLAMAÇÃO FORMULADA POR CONSUMIDOR – DESATENDIMENTO – INFRINGÊNCIA 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 esclarecimentos acerca de reclamação formulada por consumidor, enseja a aplicação da penalidade de multa, com base no art. 55, § 4º da Lei n. 8.078/90 e art. 33, § 2º, do Decreto n. 2.181/97.

Nesse diapasão, merece, ainda, ser mencionado o posicionamento do Departamento Nacional de Defesa do Consumidor (DPDC) que expediu Nota Técnica nº220/2003, na qual considera amparado pelo manto da legalidade a conduta do PROCON de notificar um fornecedor para comparecer em audiência de conciliação perante o mencionado Órgão, diante da reclamação do consumidor, sob pena de encaminhamento da notícia do crime de desobediência à autoridade policial.

Assim, por ter a fornecedora **SARAIVA E SICILIANO S/A** descumprido ao que foi acordo na celebração do contrato e por ter agido com desobediência à determinação do PROCON/MP/PI, não agindo, portanto, com a diligência necessária que dela se espera, motivo pelo qual passo a opinar pela aplicação de multa à empresa, em decorrência de infração ao artigo 30 c/c art.35, I e 55,§4 do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina-PI, 29 de junho de 2011.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 032/2011
F.A. Nº 0110-029.013-4
RECLAMANTE – LUIS HENRIQUE DE CARVALHO OLIVEIRA
RECLAMADO –SARAIVA E SICILIANO S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 30 c/c art.35, I e 55,§4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **SARAIVA E SICILIANO S/A**, 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.

Diante disso, fixo a multa base no montante de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Em razão da existência de circunstância atenuante aplicável ao caso em apreço, haja vista ser o infrator primário, conforme previsto no art.25, II do Decreto 2181/97, fixo a multa no patamar de **RS\$1.000,00 (um mil reais)**.

Não obstante, verificou-se, também, a presença de circunstância agravante, contida no artigo 26, 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. Aumento, assim, o *quantum* em ½ em relação a referida agravante, passando esta para o montante de **RS\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Para aplicação da pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de RS\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Isso posto, determino:

– A notificação do fornecedor infrator, 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 **RS\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos 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 do art. 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

– Na ausência de recurso ou após o seu improvinimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição do débito 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, 29 de junho de 2011.

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