



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 03/2014

REF. F.A. Nº 0113-010.067-8

RECLAMADO: L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)

RECLAMANTE: LUCAS NANNINI MARTINS DE LIMA

PARECER

I. RELATÓRIO

Trata-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 (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA).

O Consumidor, no dia 28/11/13, principiou reclamação, por intermédio da ficha de atendimento supra (fls. 03), alegando que recebeu ligação telefônica do reclamado que lhe ofereceu uma coleção de 07 (sete) livros de Odontologia, e 06 (seis) DVD's. Assentou que, durante a conversa, a funcionária realizou uma descrição minuciosa dos livros e dos assuntos abordados por cada, razão pela qual concluiu a transação. Asseverou que, ao recebeu os itens, constatou que os livros entregues eram diferentes do pedido. Assinalou que, na mesma data, entrou em contato com o demandado por telefone, bem como enviou vários e-mails, todavia não recebeu qualquer resposta. Averbou que, quando logrou êxito no contato, fora cientificado de que o prazo para cancelamento havia sido expirado. Posto isso, solicitou, na reclamação inicial, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento da compra, sem quaisquer ônus; a cópia da gravação da compra; o recolhimento dos livros; bem como a emissão de comprovante da inexistência de débito.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 04/06).

Na audiência conciliatória designada para o dia 08/01/14 (fls. 07), o autor ratificou os termos da peça vestibular. Entrementes, constatou-se a ausência do reclamado, apesar de regularmente notificado (fls. 08).

Diante da impossibilidade de composição amigável, o demandante foi orientado a buscar o Poder Judiciário para análise de seu pleito.

Determinou-se, então, a instauração do Processo Administrativo nº 03/2014 (fls. 09/10), sendo a empresa regularmente notificada no dia 23/01/14 (fls. 12/13).

Verificou-se a juntada de manifestação escrita no dia 17/01/14 (fls. 11). Nesta, a empresa esclareceu que o autor realizou, no dia 24/10/13, a compra questionada, mediante ligação telefônica, ocorrendo a entrega dos produtos no dia 07/11/13. Sustentou que, somente no dia 28/11/13, o postulante buscou o PROCON/MP-PI para cancelar a venda, expirado o prazo de 07 (sete) dias consignado no art. 49 da Lei Consumerista. Ratificou que o material fora enviado de acordo com o combinado. Posto isso, requereu o arquivamento do feito.

Empós vieram os autos conclusos para análise.

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. 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 NUNES:

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 econômico¹.

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, 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.”² (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifei)

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 inclusos).

Inscritas estas breves considerações, insta passar para o caso em análise. O cerne da questão controvertida consiste em verificar a existência de descumprimento da oferta (art. 35, CDC), originada de suposta propaganda enganosa (art. 37) promovida pelo reclamado, através de ligação telefônica.

Pois bem. A Lei Consumerista, além de estabelecer como princípio a força obrigatória da policitização, 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.

Nesta toada que a Lei nº 8.078/90 assim dispôs em seu artigo 30, disciplinando modo pelo qual a informação deve ser prestada:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a

1

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

² MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.

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 art. 30, incluir todo tipo de manifestação do fornecedor que não seja considerado anúncio, mas que, mesmo assim, sirva para induzir o consentimento (= decisão) do consumidor. Aí estão incluídas as informações prestadas por representantes do fornecedor ou por ele próprio, bem como as que constam em bulas ou em alguns rótulos (não em todos, pois certos rótulo ou partes deles apresentam caráter publicitário).³

Ademais, a Lei nº 8.078/90 também se preocupou com a proteção do consumidor, no caso da recusa no cumprimento da oferta ou publicidade, conforme se vislumbra com a leitura do seu art. 35, *in verbis*:

Art. 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;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

In casu, há de se ressaltar que o reclamado não comprovou o ônus do qual lhe incumbe o art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil, no sentido de provar que houvera a correta entrega dos itens em testilha:

Art. 333. O ônus da prova incumbe:

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor

Denominada arguição é corroborada a partir da constatação de que não fora juntada aos fólios a cópia da gravação telefônica, na qual houve a contratação, e fora requerida na exordial deste procedimento.

Outrossim, cumpre ressaltar que o demandado incorreu em outra infração à legislação consumerista, mais especificamente ao seu art. 55, 4º, cuja transcrição segue abaixo, tendo em vista que faltara à audiência conciliatória designada pelo PROCON-PI:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa,

³ BENJAMIN, Antônio Herman V; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010, p. 215.

baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 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.

Digno de nota que as ausências injustificadas às audiências designadas pelos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor produzem efeitos inclusive na esfera penal, correspondendo a crime de Desobediência, tipificado no art. 330 do Código Penal, consoante Nota Técnica nº 220/2003 exarada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) – atual Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão notadamente aos arts. 6º, inciso III, 30, 35 e 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)**.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 17 de Fevereiro de 2014.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial – Mat. 107
PROCON/MP-PI



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 03/2014

REF. F.A. Nº 0113-010.067-8

RECLAMADO: L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)

RECLAMANTE: LUCAS NANNINI MARTINS DE LIMA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, inciso III, 30, 35 e 55, §4º, da Lei nº 8.078/90, perpetrada pelo fornecedor **L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)**, 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 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais) ao fornecedor L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)**.

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. Considerando que uma circunstância atenuante anula outra agravante. Mantenho a obrigação na importância de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Pelo exposto, em face do fornecedor L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA) 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 **L.A.M. FOLINI COBRANÇAS – ME (MUNDIAL EDITORA)**, 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 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, 17 de Fevereiro de 2014.

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