

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2011

REF. F.A N° 0110-030.617-5

RECLAMANTE: ANNA CAROLINA FERREIRA BORGES

RECLAMADOS: C&A MODAS LTDA

#### **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 <u>C&A Modas Ltda</u> em desfavor de <u>Anna Carolina Ferreira Borges</u>.

O Consumidor, no dia 16/12/10, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento nº 0110-030.617-5, alegando que, no dia 30/08/10, realizou, junto ao fornecedor reclamado, uma compra em 08 (oito) parcelas de R\$ 18,67 (dezoito reais, e sessenta e sete centavos), e que, no dia 08/10/10, realizou nova transação em 08 (oito) parcelas. Citou que as duas compras mencionadas totalizaram o valor de R\$ 139,00 (cento e trinta e nove reais), sendo que, segundo informação recebida na loja, as últimas parcelas das mesmas seria gratuitas, caso houve o adimplemento regular. Assentou ter pago, até a abertura do presente processo, a quantia de R\$ 110,00 (cento e dez reais), restando o valor de R\$ 29,00 (vinte e nove reais), todavia, conforme fatura com vencimento em 08/11/10, o débito seria maior, ou seja, aproximadamente, R\$ 190,00 (cento e noventa reais). Asseverou que, após a constatação, entrou em contato com a loja, a qual argumentou que o fato se deu em razão da incidência dos juros mensais de 6,9%, dos quais não fora informado previamente. Assim, solicitou, na exordial, esclarecimentos e a cobrança do valor devido, a saber, o remanescente de R\$ 29,00 (vinte e nove reais).



Na audiência conciliatória ocorrida no dia 27/01/11 (fls. 12), reclamante acrescentou que, quando da realização da compra no dia 30/08/10 no valor de R\$ 109,70 (cento e nove reais e setenta centavos), solicitou o parcelamento em 05 (cinco) vezes, haja vista que não incidiriam juros, ocasião na qual a vendedora propôs o parcelamento em 08 (oito) vezes, sob argumento de que estaria aderindo a uma promoção, através da qual a oitava parcela seria isenta, se houvesse o pagamento das parcelas em dias. Ressalvou concorda com a informação prestada, parcelando a compra em 08 (oito) vezes de R\$ 18,67 (dezoito reais, e sessenta e sete centavos), contudo, acreditando na boa-fé da funcionária, não verificou que estaria pagando juros ao final. Ressaltou que, quando realizou outra compra na loja no valor de R\$ 29,80 (vinte e nove reais, e oitenta centavos) – parcelada em 08 (oito) vezes de R\$ 4,98 (quatro reais, e noventa e oito centavos -, ocorreu a mesma situação.

Por sua vez, o fornecedor aduziu que os valores cobrados estavam devidamente claros, nos comprovantes de ambas as compras, conforme documento anexado. Argumentou ainda que, para se ter direito à gratuidade da última parcela nas compras realizadas em 08 (oito) vezes com juros, é necessário o adimplemento em dia – mês a mês – sem qualquer atraso ou antecipação de pagamento.

A Ilustríssima Conciliadora, nesta audiência, após análise dos respectivos comprovantes de venda, verificou que, apesar de constar o número de parcela e seu valor, inexiste a informação adequada e clara sobre o valor total a pagar.

Assim, a arguição do reclamante em face do fornecedor foi considerada como Fundamentada Não Atendida (fls. 14). Contra o reclamado foi instaurado o Processo Administrativo nº 116/2011 (fls. 16).

Devidamente notificado (fls. 17/18), o demandado apresentou defesa escrita no prazo legal (fls. 19). Em anteparo, conforme fls. 20/72, sustentou que a alegação de desconhecimento dos juros, por parte do consumidor, é descabida, haja vista que o contrato, que se encontra em anexo, é claro quanto a sua incidência - cláusula 11.1, "a", "b" e "c". Argumentou ser prática comum no mercado a cobrança de juros quando a compra é realizada parceladamente, de modo que o cliente, conforme comprovantes de compra e venda, tem todas as informações sobre o valor total da compra, valor de cada parcela, incidência de juros e etc. Informou que o cliente possui toda a informação e tem a liberdade de aceitar ou não o



parcelamento, conforme cobranças de juros, ou optar pelo parcelamento de suas compras, de acordo com as possibilidades, em até 05 (cinco) vezes, quando não há qualquer cobrança de juros. Por derradeiro, requereu a improcedência da reclamação, em razão da inexistência de ato ilícito e de que todos os esclarecimentos foram prestados.

Após vieram os autos conclusos para análise (fls. 73).

# II. DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E DA APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ

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. 4°, 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



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 - Teresina - PI

fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.<sup>1</sup>

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."<sup>2</sup> (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. 4°, 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).

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. 4°, 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

ed, p. 148/149.

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direto do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129. 
<sup>2</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3.



pós-contratual), servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direitos e criação de deveres anexos.<sup>3</sup>

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<sup>4</sup>.

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)

Assim aduz a mais abalizada doutrina:

Se o Estado brasileiro tem por fundamento a dignidade da pessoa humana, não se pode conceber que a massa de pessoas seja submetida a relações contratuais que propiciem a obtenção de vantagens econômicas exageradas, em ofensa à dignidade de milhares de pessoas que se sacrificam demasiadamente para propiciar o enriquecimento alheio acima de um patamar de razoabilidade<sup>5</sup>. (grifos adicionados)

## III – DA INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA

Corolário do próprio principio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6°, como direito básico do consumidor o direito à informação:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 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.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 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

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do Consumidor - Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 2ª Edição, Atlas: São Paulo, 2005, p. 69



A informação, dever dos fornecedores em todas as etapas da relação, permite ao consumidor a escolha do parceiro que melhor lhe convier, afetando, inclusive, a essência do próprio negócio, pois quando repassada ou requerida integra o conteúdo do contrato.

Cláudia Lima Marques<sup>6</sup>, por sua vez, destaca que o dever de informar imposto ao fornecedor pelo CDC é um reflexo do princípio da transparência. O dever de informar é básico e essencial para a harmonia e transparência das relações de consumo. O art.6º do citado Código o considera direito fundamental e o art.31 prescreve como deve ser a informação, ou seja: clara, precisa e ostensiva sobre as principais características do produto ou serviço.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do inicio de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

Sobre o tema, ensina o Superior Tribunal de Justiça:

5. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5°, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC. 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" (art. 6°, III). 8. Informação adequada , nos termos do art. 6°, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa , gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor. 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, "a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores" (art. 31 do CDC). 10. A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor.* 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 - Teresina - PI

pagamento), e *d) informação-advertência* (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a sub-informação, o que transmuda o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por omissão. (Resp 586.316/MG, j. 17.04.2007, Min. Herman Benjamin) (grifou-se)

Vale consignar o disposto no art. 52 do Código de Defesa do Consumidor, que trata sobre o dever de informar, quando da outorga de crédito ao consumidor:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III acréscimos legalmente previstos;
- IV número e periodicidade das prestações;
- V soma total a pagar, com e sem financiamento.

Por amor ao debate, cumpre consignar que, regulamentando o supracitado dispositivo legal, foi editado o decreto nº 5.903/2006, que, em seu art. 3º, dispõe:

Art. 3º O preço de produto ou serviço deverá ser informado discriminando-se o total à vista.

Parágrafo único. No caso de outorga de crédito, como nas hipóteses de financiamento ou parcelamento, deverão ser também discriminados:

- I o valor total a ser pago com financiamento;
- II o número, periodicidade e valor das prestações;
- III os juros; e
- IV os eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento ou parcelamento.

No caso em apreço, restou incontroverso que o consumidor não obteve a informação adequada e clara sobre o Custo Efetivo Total da transação, nos termos da Resolução nº 3.517/2007, exarada pelo Banco Central do Brasil, porquanto não prestados os esclarecimentos pertinentes por parte do vendedor, além de que, nos comprovantes das compras questionadas anexados pelo fornecedor (fls. 11), inexiste a indicação da taxa de juros do financiamento e o valor do total a ser pago – montante.



Não é demais ressaltar a responsabilidade solidária entre a C&A MODAS LTDA e Administradora do cartão de Crédito, a saber, BANCO IBI. Nesse tema, cabe lembrar duas normas importantes do Código de Defesa do Consumidor. De um lado, o art. 7°, parágrafo único: "Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previsto nas normas de consumo". De outro, o art. 34, que dispõe: "O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos".

Ressalta-se que o requerido não conseguiu comprovar quaisquer fatos que lhe resguarde de uma eventual sanção administrativa.

Veja-se nesse sentido:

AÇÃO ANULATÓRIA. MULTA ADMINISTRATIVA.PROCON. PODER DE POLÍCIA - não há vício que leve à nulidade da decisão administrativa que, no exercício do poder de polícia, impõe multa ao infrator - *Autora que não logrou comprovar os fatos constitutivos de seu direito* - Permanece configurada a infringência aos arts. 18 e 31, do CDC -Multa devida - Valor da multa dentro dos parâmetros normativos - Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - Apl. nº 994061588879 - 2º Câmara de Direito Público - Rel. Des. José Luiz Germano - DJ 10/03/10) (grifei)

Assim, para a aplicação de sanção à empresa, basta a negligência, ora vislumbrada, não sendo necessário a má-fé, só exigível no Código Civil. Corrobora este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin<sup>7</sup>:

[...] 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 punição. [...]

Por oportuno, preceitua Cláudia Lima Marques

Em nossa opinião não basta que inexista má-fé, dolo ou mesmo ausência de culpa do fornecedor (negligência, imperícia ou imprudência). Deve ter ocorrido um fator externo à esfera de controle

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> GRINOVER, 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.



do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável<sup>8.</sup>

## IV. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado, tendo em vista perpetração infrativa aos arts. 6º, III, e 52, da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 14 de setembro de 2012.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR Técnico Ministerial PROCON/MP-PI

<sup>8</sup> MARQUES, Cláudia Lima. <u>Contratos no Código de Defesa do Consumidor</u>. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.



PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 116/2011

REF. F.A N° 0110-030.617-5

RECLAMANTE: ANNA CAROLINA FERREIRA BORGES

RECLAMADOS: C&A MODAS LTDA

#### **DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6°, III, e 52, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor <u>C&A Modas Ltda</u>, 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais) ao fornecedor C&A Modas 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais), tendo em vista que uma circunstância atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor <u>C&A Modas Ltda</u> 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 <u>C&A Modas Ltda</u>, 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, 18 de setembro de 2012.

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