



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 158-A/2011

REF. F.A Nº 0110-030.254-7

RECLAMANTE: RAIMUNDA RODRIGUES DE OLIVEIRA

RECLAMADO: GRUPO CENTRAL COBRANÇAS 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 Grupo Central Cobranças Ltda em desfavor de Raimunda Rodrigues de Oliveira

O Consumidor principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento nº 0110-030.254-7, contra o fornecedor reclamado, solicitando esclarecimentos a respeito da cobrança de débito em seu nome, conforme fls. 07. Requereu, por desconhecer a dívida, a apresentação de prova material comprobatória da autoria. Mencionou que, durante uma viagem no final do ano de 2005 à cidade de Foz do Iguaçu-PR, perdeu sua carteira, bem como alguns talões de cheque, os quais foram sustados em Fevereiro de 2006.

Juntamente com a documentação inicial, o reclamante anexou Boletim de Ocorrência nº 1063/10 (fls. 08) e documento contendo a consulta de cheques sustados (fls. 09).

Na audiência conciliatória ocorrida no dia 08/02/11 (fls. 33), o demandado apresentou defesa (fls. 14/21), na qual sustentou ser uma empresa de recuperação de crédito contratada pelo fornecedor Estofados Pantanal. Esclareceu se tratar de uma dívida referente ao cheque nº 414042, no valor de R\$ 260,00 (duzentos e sessenta reais) – Banco Real, Agência nº 0333, Conta nº 3027350-7, datado de 20/11/07 (anexo). O Reclamante, por seu turno, ao



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

analisar o título de crédito questionado, reconheceu se tratar de um cheque perdido, com dito alhures, o qual foi sustado em Fevereiro de 2006, ou seja, anteriormente à emissão deste. Aduziu, ainda, que assinatura constante no título não é sua.

A Ilustríssima Conciliadora, em razão dos fatos apresentados, designou nova audiência, a fim de que, após a análise dos documentos que foram enviados em anexo juntamente com o respectivo termo de audiência, fosse cancelada a cobrança e devolvido o cheque supracitado.

Novo encontro aconteceu no dia 25/02/11. Nesta data, consoante fls. 35-36, o fornecedor não apresentou esclarecimentos

Diante da impossibilidade de composição amigável, o reclamante foi encaminhado para o Poder Judiciário. Assim, a arguição do consumidor em face do fornecedor Grupo Central Cobranças Ltda foi considerada como Fundamentada Não Atendida (fls. 39-40). Destarte, em razão da ausência de esclarecimentos e da manutenção da dívida, mesmo ciente trata-se de uma compra fraudulenta, foi instaurado o Processo Administrativo nº 158-A/2011 contra o reclamado.

Devidamente notificado, o fornecedor GRUPO CENTRAL COBRANÇAS LTDA não apresentou defesa em relação à instauração do processo administrativo (fls. 42/43). Ademais, foi apenso ao processo, intempestivamente, esclarecimentos que deveriam ter sido entregues na audiência designada para o dia 25/02/11, na qual não houve resposta pontual. Outrossim, em homenagem aos Princípios Constitucionais do contraditório e ampla defesa, as defesas apresentadas serão analisadas pormenorizadamente. Nestas, o reclamado discorreu ser empresa atuante no segmento de recuperação de créditos, sendo agente terceirizado para o qual são outorgados poderes dos credores. Asseverou que, no presente caso, a empresa foi contratada pela Estofados Pantanal, para desenvolver o trabalho de recuperação de valores de seus clientes que se encontram vencidos e não pagos, quando foi encaminhado a informação de dívida em nome da reclamante Raimunda Rodrigues Oliveira, que se encontrava em atraso, conforme cópia em anexo. Assentou desconhecer a origem da dívida, atendendo somente o contrato firmado para a prestação de serviço de recuperação. Mencionou que o credor ESTOFADOS PANTANAL efetua vendas no varejo, através de caminhos que viajam pelo Brasil, e, quando



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

efetua vendas a prazo, recebe como forma de pagamento títulos de crédito – Cheque. Salientou que o objetivo da empresa sempre foi o de auxiliar os clientes a solucionar suas dívidas, promovendo parcelamento e liquidações, entretanto não dispõe de poderes para dar a quitação ou cancelamento de débitos, sem o consentimento do credor do valor. Acrescentou que o único compromisso possível de assumir seria o de baixar dos cadastros a indicação de tal dívida, comprometendo-se a não mais procurar o reclamante pelo fato citado. Sustentou inexistir legitimidade em face da CENTRAL COBRANÇAS LTDA, mas somente perante ao fornecedor ESTOFADOS PANTANAL, o qual é a pessoa indicada para dar solução ao fato em questão, por ser detentora do título e seu único responsável. Requereu, por fim, a extinção do processo, mormente em função da ilegitimidade passiva.

II. FUNDAMENTAÇÃO

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

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 econômico.¹

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)

Consignadas estas explicações introdutórias e examinados os autos do processo, tem-se que o âmago da questão controvertida se encontra na inquirição a respeito da legitimidade passiva da empresa CENTRAL COBRANÇAS LTDA.

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

Pois bem. Como já ressaltado, o objeto desta reclamação é relacionado a uma compra fraudulenta, posto que não realizada pelo reclamante, mas por terceiro, que se utilizou de cheque perdido e sustado.

O título de crédito em comento - cheque nº 414042, no valor de R\$ 260,00 (duzentos e sessenta reais) – foi sustado em Fevereiro de 2006, sendo empregado nesta transação em Novembro de 2007, ou seja, quase dois anos após.

Trata-se, portanto, de cristalina desídia da empresa que recebeu o título, posto que não observou regulares procedimentos de condutas utilizados normalmente em transações comerciais.

Entretanto, não se pode imputar responsabilidade ou qualquer sanção à empresa de cobrança reclamada, a qual, pela análise dos autos, agiu de boa-fé, atendendo, apesar de parcialmente, ao pleito do reclamante, tendo em vista ter anexado cópia do cheque fraudado e disponibilizado o endereço do comerciante.

No ponto cabe frisar que, conforme a defesa apresentada para a segunda audiência conciliatória, o reclamado assumiu compromisso de baixar dos cadastros a indicação de tal dívida, não procurando mais o reclamante pelo fato.

No mais, sobre a defesa anexada intempestivamente, insta ressaltar que não há comprovação de que o demandado foi notificado em prazo razoável, ao turno que o mesmo alega ter ficado ciente da audiência marcada somente um dia antes de sua realização.

III. CONCLUSÃO

Pelo exposto, opino pelo arquivamento do processo administrativo em epígrafe sem aplicação de qualquer sanção administrativa ao fornecedor **Grupo Central Cobranças Ltda**, tendo em vista a inexistência de transgressão às normas consumeristas digna de tal repreensão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 15 de maio de 2012.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial



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 158-A/2011

REF. F.A Nº 0110-030.254-7

RECLAMANTE: RAIMUNDA RODRIGUES DE OLIVEIRA

RECLAMADO: GRUPO CENTRAL COBRANÇAS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, conclui-se que não houve, por parte do fornecedor **Grupo Central Cobranças Ltda**, infração a dispositivo do Código de Defesa do Consumidor digna de aplicação de sanção administrativa, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D Técnico Ministerial.

Posto isso, determino:

– o arquivamento do processo administrativo em epígrafe sem aplicação das sanções administrativas consignadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90;

Teresina-PI, 17 de maio de 2012.

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