



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 217/2011

REF. F.A. Nº 0111-000.787-3

RECLAMANTE: ANTONIA DA SILVA MELO

RECLAMADO: CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA

PARECER

1. 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 CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

O Consumidor, no dia 09/02/11, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando que, no dia 21/09/10, quitou empréstimo consignado, mediante o pagamento do importe de R\$ 5.826,63 (cinco mil, oitenta e vinte e seis reais, e sessenta e três centavos) pelo fornecedor UNIBANCO. Assentou que, no contracheque, existem descontos, referentes aos meses de Outubro/2010, Novembro/2010, Dezembro/2010 e Janeiro/2011, com parcela no valor de R\$ 204,45 (duzentos e quatro reais, e quarenta e cinco centavos) cada. Asseverou que buscou a restituição dos valores, consoante protocolos nº 3368308 e nº 3500657, todavia não logrou êxito. Posto isso, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 04/09).



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

Designou-se audiência para fins conciliatórios para o dia 13/04/11 (fls. 14/15). Nesta, o postulante ratificou os termos da exordial. Por sua vez, a empresa UNIBANCO aduziu que apenas intermediou o pagamento da quantia de R\$ 5.826,63 (cinco mil, oitocentos e vinte e seis reais, e sessenta e três centavos), a qual foi devidamente repassada, conforme documento anexo. Sustentou, ainda, não ter praticado qualquer infração à lei consumerista, razão pela qual solicitou a exclusão da lide.

Verificou-se que o fornecedor CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA, apesar de devidamente notificado, não compareceu ao encontro, nem prestou esclarecimentos. Assim, diante da impossibilidade de acordo, o consumidor foi orientado a buscar o Poder Judiciário.

Destarte, determinou-se a instauração do processo administrativo nº 217/2011 (fls. 17/18), com o desígnio de prosseguir na análise da subsistência da materialidade da infração em face da CREDITEC.

Entrementes, não obstante regularmente cientificada (fls. 22/23), a empresa CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA não apresentou resguardo (fls. 24). Empós, vieram os autos conclusos para análise.

2. 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*:



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

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 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) (grifado)

Consignadas estas breves explicações, segue-se à análise aprofundada do feito. Como dito alhures, o motivo ensejador da instauração deste processo foi a necessidade de se perquirir possível cobrança indevida, apta a configurar a prática de solicitação de vantagem manifestamente excessiva, a teor do art. 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, bem como em se pleitear a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos.

Para tal desiderato, salutar seria a manifestação da empresa CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA. Sucede que esta, inexplicavelmente, sequer juntou esclarecimentos acerca do fato.

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

Deste modo, a presente análise ocorrerá à revelia do reclamado, presumindo-se como verdadeiras as alegações do demandante.

Pois bem. Como apercebido, a problemática cinge-se no fato de que, mesmo tendo sido quitada pelo UNIBANCO – que inclusive confirmou o repasse do dinheiro – a dívida originalmente existente oriunda de empréstimo consignado, permaneceu a CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA a incluir descontos no contracheque do cliente.

Ora, a informação prestada pelo próprio Banco corrobora o argumento do consumidor, reforçando o posicionamento de que as cobranças refutadas são indevidas, em flagrante infração ao art. 39, inciso V, da Lei nº 8.078/90, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Consectariamente, posterior devolução das quantias sorrateiramente descontadas deveria ocorrer em consonância com o disposto no parágrafo único, do art. 42 do citado códex, ou seja, em dobro monetariamente corrigido.

Senão vejamos:

Art. 42. (...) Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Nestes termos, configura-se cristalina a transgressão à legislação consumerista perpetrada pelo fornecedor CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

Sob outro prisma, cumpre enfatizar a perpetração de outra conduta infrativa, consistente na injustificada ausência à audiência conciliatória designada pelo PROCON/MP-PI.

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



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

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.

Destarte, medida que se impõe é a penalização do reclamado, em função das ilegalidades discorridas, nos sentido de que se abstenha de reiterá-las.



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

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado ***CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA***, tendo em vista perpetração aos arts. 39, inciso V, 42, 55, §4º da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina-PI, 23 de setembro de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
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 217/2011

REF. F.A. Nº 0111-000.787-3

RECLAMANTE: ANTONIA DA SILVA MELO

RECLAMADO: CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 39, inciso V, 42, 55, §4º do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 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\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** ao fornecedor **CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 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 2.181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou



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

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 *CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA* 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 *CREDITEC – PROMOTORA DE VENDAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 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\$ 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, 24 de setembro de 2013.

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