



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 290/2013

REF. F.A Nº 0113-003.322-4

RECLAMANTE: MARLY DE JESUS DOS SANTOS LOUREIRO

RECLAMADO(S): LOJAS INSINUANTES 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 reclamado em desfavor de Marly de Jesus dos Santos Loureiro.

O Consumidor, no dia 10/04/13, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento supra, solicitando que o lojista providenciasse, com fulcro na Lei Estadual nº 6.103/11, o envio, para a assistência técnica autorizada, de um produto adquirido em sua dependências, a saber, Celular Mirage P3103, adquirido no dia 14/05/12, pelo valor de R\$ 199,00 (cento e noventa e nove reais), conforme nota fiscal nº 290038

O Fornecedor inicialmente foi notificado, através de uma Carta de Informações Preliminares (CIP) para, no prazo de 10 (dez) dias, atender ao pleito do consumidor, todavia, apesar de devidamente notificado no dia 10/04/13 (fls. 10), manteve-se inerte, retornando o consumidor, no dia 24/04/13, ao PROCON.

Deste modo, designou-se audiência conciliatória para o dia 29/05/13. Neste interstício de tempo, exatamente no dia 25/04/13 (fls. 12), o fornecedor anexou resposta através da qual solicitou o retorno do cliente à loja para realização do procedimento de troca, uma vez que não fora possível contactar o fabricante “Mirage”.

Apesar de devidamente notificado no dia 24/04/13 (fls.14), o fornecedor não compareceu à audiência marcada. Nesta oportunidade, o consumidor ressaltou que seguiu a orientação da empresa de retornar à loja, todavia não logrou êxito, posto que os funcionários presentes não lhe atenderam.

Destarte, a arguição em face do fornecedor LOJAS INSINUANTES LTDA foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Contra o reclamado foi instaurado o Processo Administrativo nº 290/2013 (fls. 15).

Não obstante devidamente notificado no dia 04/06/13 (fls. 16), o demandado não apresentou defesa escrita.

Após, vieram os autos conclusos para análise.

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos preliminares devem ser explanados. 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 econômico.¹

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 breves explanações, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmbito da questão controvertida se encontra: a) no desrespeito à Lei Estadual nº 6.103/11; b) na ausência à audiência conciliatória supracitada.

Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz da Lei Estadual nº 6.103/2011, que dispõe sobre as normas para atendimento ao consumidor quanto a defeito (sic) de produtos.

Vejamos o que dispõe o seu claro art. 1º:

Art. 1º – Ficam obrigados os revendedores e comerciantes no Estado do Piauí a manter serviço de coleta de produtos viciados ou com defeito, por ele comercializados, para reparo, na ausência de assistência técnica autorizada pelo fabricante no respectivo município.

Vislumbra-se que referida lei abrangeu a proteção aos consumidores do Estado do Piauí, concedendo-lhes o direito a, quando inexistir assistência técnica autorizada na localidade da compra, entregar o bem viciado ao lojista, restando a este o encargo de enviá-lo ao fabricante.

No caso em apreço, é notória a inexistência de assistência autorizada da MIRAGE nesta capital, razão pela qual é obrigação do lojista a intermediação do produto viciado, enquanto o mesmo se encontrar coberto pela garantia.

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

Destarte, sem muitas digressões, outra conclusão não se pode chegar senão a de que houve infração à retromencionada Lei por parte do fornecedor Lojas Insinuentes.

Digno de nota que o não comparecimento às audiências designadas junto ao PROCON-PI, bem com a ausência de informações sobre questões de interesse do consumidor, configuram, *de per si*, grave infração ao art. 55, parágrafo quarto, da Lei Consumerista:

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

Outrossim, cabe salientar que denominada ausência corresponde a inclusive crime de desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, sendo tema sedimentado através da Nota Técnica nº 220/2003, exarada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão responsável pela coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Art. 106, caput, do CDC).

Nestes termos, medida que se impõe é a penalização do lojista, com o fito de que se abstenha em reiterar a conduta abusiva combatida.

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 99406158879 – 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 Benjamin³:

[...] 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. [...]

³ 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.

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 do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável⁴.

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 **LOJAS INSINUANTES LTDA**, tendo em vista perpetração à Lei Estadual nº 6.103/2011

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 24 de junho de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI

⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.



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 290/2013

REF. F.A Nº 0113-003.322-4

RECLAMANTE: MARLY DE JESUS DOS SANTOS LOUREIRO

RECLAMADO(S): LOJAS INSINUANTES LTDA

DECISÃO

Analizando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração à Lei Estadual nº 6.103/2011, perpetrada pelo fornecedor **LOJAS INSINUANTES 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 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\$ 6.000,00 (seis mil reais)** ao fornecedor **LOJAS INSINUANTES 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 cabíveis para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), posto que uma circunstância atenuante anula uma agravante.

Pelo exposto, em face do fornecedor LOJAS INSINUANTES LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).



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

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 **LOJAS INSINUANTES 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\$ 6.000,00 (seis 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 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, 24 de junho de 2013.

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