



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 348/2013

REF. F.A. Nº 0113-004.963-0

RECLAMANTE: MARIA DE LOURDES DE SOUSA

RECLAMADO: IBI PROMOTORA DE VENDAS 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 IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA.

O Consumidor, no dia 03/06/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra (fls. 04), informando que realizara empréstimo junto ao fornecedor ora reclamado, no valor de R\$ 1.500,00 (um mil, e quinhentos reais), para pagamento em 15 (quinze) prestações de R\$ 192,00 (cento e noventa e dois reais). Afirmou que a empresa emitiu faturas com valores superiores ao ofertado. Assentou que denominada conduta é ilegal, sendo que não possui condições financeiras para arcar com os pagamentos unilateralmente impostos. Posto isso, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou, na reclamação inicial: a) esclarecimentos sobre o fato; b) o cumprimento da oferta, no sentido em que as cobranças se adequem às condições informadas antes da celebração do contrato; c) cópia do instrumento contratual.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 05/10).

Na audiência conciliatória designada para o dia 25/07/13 (fls. 23), o postulante ratificou os termos da exordial. Por sua vez, a empresa assim se manifestou:

Aduziu que, após análise, foi cancelado o plano de contrato nº 010396495, realizado em 15 (quinze) vezes de R\$ 230,17 (duzentos e trinta reais, e dezessete centavos), inserindo-se outro contrato, em 15 (quinze) prestações de R\$ 192,00 (cento e noventa e dois reais),

conforme alegação feita pelo autor. Citou que o pagamento feito no dia 05/06/13, no importe de R\$ 230,17 (duzentos e trinta reais, e dezessete centavos), foi reaberto, de modo que será incluso após a abertura do extrato, com primeiro vencimento para o dia 06/07/13.

Em réplica, o consumidor mencionou que seu pedido não fora atendido em sua integralidade, posto que o financiamento em 15 (quinze) parcelas de R\$ 192,00 (cento e noventa e dois reais) deveria englobar o valor total do crédito, inclusive o desconto constante no cartão C&A em 15 (quinze) vezes de R\$ 43,47 (quarenta e três reais, e quarenta e sete centavos). Reiterou, portanto, a existência de publicidade enganosa. Ante a impossibilidade de composição amigável, o reclamante foi orientado a procurar o Poder Judiciário.

Ademais, este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, em audiência, abstendo-se da discussão sobre os demais pontos questionados, constatou indício de perpetração infrativa ao art. 52, incisos II e V, e ao art. 54, §3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, considerando que, no comprovante de saque (fls. 14), inexistiu a indicação do montante dos juros de mora, nem da soma total a pagar com o financiamento, além de que o contrato de adesão registrado não está redigido em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, possuindo tamanho de letra inferior ao corpo 12 (doze), dificultando assim a compreensão por parte do consumidor.

Determinou-se, então, a instauração do Processo Administrativo nº 348/2013, para averiguar sobreditas condutas. Sucede que, apesar de devidamente notificado para apresentar defesa no prazo legal, o Banco manteve-se inerte.

Empós, vieram os autos conclusos para análise.

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

II.A - DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

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

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

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)

II.B - DA INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA E DAS IRREGULARIDADES AVERIGUADAS

Corolário do próprio princípio da boa-fé objetiva, o Código de Defesa do Consumidor elencou, em seu art. 6º, 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;

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 Marques³, 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

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.

³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, São Paulo, 2002. P. 121

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 início 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. 5º, 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. 6º, III). 8. **Informação adequada, nos termos do art. 6º, 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 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 (grifos insertos).

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, sem muitas digressões, 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 inexistente, no comprovante de saque de fls. 14, ***a indicação do montante dos juros de mora, nem da soma total a pagar com o financiamento***, em flagrante desrespeito ao art. 52, incisos II e V, do citado códex.

Neste diapasão, cumpre consignar que o Banco incorreu, ainda, em infração ao art. 54, §3º, da Lei nº 8.078/90, na medida em que os termos do contrato foram redigidos com caracteres desorganizados e obscuros, bem como com corpo de letra inferior ao tamanho 12 (doze), dificultando portanto sua compreensão, inclusive aos mais letrados.

Abaixo transcrito o dispositivo legal supracitado *ipsis litteris*:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. (...) § 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

III. CONCLUSÃO

Por estas razões, em razão das evidentes lesões à legislação consumerista, medida que se impõe é penalização do reclamado, *a fim de que se abstenha de trilhar a conduta abusiva combatida, devendo se adequar aos comandos da Lei Consumerista, **razão pela qual proponho a formalização de Termo de Ajustamento de Conduta***.

Derradeiramente, cumpre frisar que as sanções administrativas impostas, nos termos do art. 56 do CDC, ***possuem um viés didático, a fim de que o fornecedor, que***

descumpriu as ordens do citado código, não reitere sua conduta e adote ações que se coadunem com o espírito da lei consumerista.

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

Veja-se nesse sentido:

ACÇÃO 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. Corroborando este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin⁴:

[...] 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 do fornecedor (caso fortuito ou força maior) para que o engano (engano contratual, diga-se de passagem) seja justificável⁵

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA**, por especial infração aos arts. 6º, inciso III, 52, incisos II e V, e 54, §3º, da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 04 de setembro de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial
PROCON/MP-PI

⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini, et alii. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995, p. 265.

⁵ 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 348/2013

REF. F.A. Nº 0113-004.963-0

RECLAMANTE: MARIA DE LOURDES DE SOUSA

RECLAMADO: IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 6º, inciso III, 52, incisos II e V, e 54, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **IBI PROMOTORA DE VENDAS 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\$ 9.000,00 (nove mil reais)** ao fornecedor **IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso III, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso I, do Decreto 2181/97, por ser o infrator reincidente. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), tendo em vista que uma atenuante anula uma agravante.



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

Pelo exposto, em face do fornecedor IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 9.000,00 (nove 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 **IBI PROMOTORA DE VENDAS 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\$ 9.000,00 (nove 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.

– Por derradeiro, a notificação do reclamado para, querendo, formalizar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para regularização da prática ora combatida.

Teresina-PI, 05 de setembro de 2013.

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