



**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 416/2012**

**REF. F.A Nº 0112-007.397-6**

**RECLAMANTE: WILLIMAR DE OLIVEIRA SAMPAIO**

**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 Willimar de Oliveira Sampaio.

O Consumidor, no dia 23/08/12, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento nº 0112-007.397-6, alegando que, no dia 21/08/12, adquiriu um produto junto ao reclamado, no valor de R\$ 130,02 (cento e trinta reais, e dois centavos), conforme nota fiscal nº 095704. Afirmou que não fora cientificado sobre a possibilidade da contratação de um serviço de garantia estendida, no importe de R\$ 18,90 (dezoito reais, e noventa centavos). Informou que denominado seguro foi embutido na compra, resultando no montante de R\$ 148,92 (cento e quarenta e oito reais, e noventa e dois centavos) – comprovantes não fiscais nº 095706 e nº 095707. Asseverou que, ao tentar cancelar a aquisição do serviço questionado, recebeu a resposta do gerente de que somente poderia se apropriar do bem, caso permanecesse com a garantia estendida. Citou não aceitar denominada informação, razão pela qual o produto permaneceu em poder do lojista. Assim, solicitou, na reclamação inicial, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento da contratação da garantia estendida e da aquisição do produto, com o subsequente estorno dos valores.

Na audiência conciliatória designada para o dia 24/09/12 (fls. 18), o lojista se comprometeu a, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, cancelar a compra questionada, bem como o serviço de garantia estendida, o qual foi embutido sem a aquiescência do cliente.

Destarte, a arguição do reclamante em face do fornecedor LOJAS INSINUANTES foi considerada como Fundamentada Atendida (fls. 19).

Não obstante o acordo firmado, constataram-se indícios de perpetração infrativa às relações de consumo, no que tange à imposição e condicionamento da compra questionado à adesão da garantia estendida, bem como à cobrança do seguro de garantia estendida, embora não tenha o consumidor assinado a respectiva proposta de adesão. Assim, instaurou-se o Processo Administrativo nº 416/2012.

Devidamente notificada (fls. 22/23), a empresa apresentou defesa no prazo legal (fls. 24). Em resguardo, consoantes fls. 25/36, assentou ser de praxe esclarecer cuidadosamente todas as informações a seus clientes quanto ao produto que oferece, sendo que o caso em testilha não fugiu à regra, posto que em hipótese alguma houve o condicionamento da contratação da referida garantia para aquisição do produto. Asseverou que não há duvida de que o negócio fora livremente celebrado pelo requerente. Ressaltou que, neste tipo de ação, os autores, no intuito de lucro fácil às custas das rés, sempre afirmam que foram intimamente lesados, contudo se esquecem que deram causa ao constrangimento que porventura tenham experimentado, através da inadimplência de seus compromissos. Por derradeiro, solicitou seja julgada insubsistente a presente reclamação.

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.<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. 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 as explanações aqui exposta, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmago da questão controvertida se encontra na análise do condicionamento na aquisição da “garantia estendida” para a compra do aparelho celular, bem como na sua cobrança, mesmo inexistindo qualquer contrato assinado.

Pois bem. Para deslinde da questão controvertida, deve-se analisar a pretensão do autor à luz do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

---

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito 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. ed, p. 148/149.

A Lei nº 8.078/90 elencou, em seu artigo 39, um rol exemplificativo de condutas abusivas, dentre as quais se encontra a vedação ao condicionamento do fornecimento de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço.

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

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos

De fácil compreensão, procurou a lei resguardar o interesse do consumidor em adquirir, ou não, denominado serviço ou produto, protegendo o direito à liberdade de contratar.

Não se desconhece que a jurisprudência e a doutrina já assentaram que a prática de venda casada não pode ser tolerada, "mesmo se há uma benesse para o consumidor incluída nesta prática abusiva, pois apenas os limites quantitativos é que podem ser valorados como justificados ou com justa causa"<sup>3</sup>.

Cite-se por oportuna, lição de RIZZATO NUNES:

"(...) É preciso, no entanto, entender que a operação casada pressupõe a existência de produtos e serviços que são usualmente vendidos separados. O lojista não é obrigado a vender apenas a calça do terno. Da mesma maneira, o chamado 'pacote' de viagem oferecido por operadoras e agências de viagem não está proibido. Nem fazer ofertas do tipo 'compre este e ganhe aquele'. O que não pode o fornecedor fazer *é impor a aquisição conjunta, ainda que o preço global seja mais barato que a aquisição individual, o que é comum nos 'pacotes' de viagem*. Assim, se o consumidor quiser adquirir apenas um dos itens, poderá fazê-lo pelo preço normal"<sup>4</sup>.

É dizer, a venda casada constante do artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do consumidor, perfaz-se quando o fornecedor obriga o consumidor, na compra de um produto, a levar outro que não deseje, apenas para ter direito ao primeiro, seu verdadeiro intento, circunstância que violaria sua liberdade de escolha, direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, inciso II, da Lei nº 8.078/90.

Veja-se, ainda, a doutrina, no que tange ao condicionamento da contratação "casada", vedada no ordenamento pátrio:

"(...) Ainda sobre a proibição da venda casada, diga-se que o fornecedor pode até oferecer promoções, vantagens ou benefícios ao cliente que se propõe a adquirir mais de um produto ou serviço, ainda que, inicialmente, não tenha havido qualquer interesse do consumidor manifestado nesse sentido. *Todavia, nunca se pode chegar ao ponto de condicionar um fornecimento a outro*. Assim, o gerente da agência bancária pode até oferecer tarifas mais baixas ao consumidor que pretende abrir a conta corrente caso, por exemplo, seja concomitantemente contratada a aquisição do cartão de crédito. A diferença na tarifação, entretanto, não poderá ser acentuada a ponto

<sup>3</sup> Cláudia Lima Marques, in *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 3ª Edição, artigo 39 do CDC, pág. 763

<sup>4</sup> Rizzato Nunes, in *Curso de Direito do Consumidor*, Editora Saraiva, 3ª Edição, pág. 541.

de, na prática, forçar o correntista a contratar também o outro produto oferecido, devendo situar-se em padrões relativamente módicos. Em qualquer caso, nunca se poderá dizer ao consumidor que a conta corrente somente será aberta se a emissão do cartão de crédito for igualmente contratada".<sup>5</sup> (grifou-se)

No caso em apreço, considerando a presunção de hipossuficiência do consumidor, e não se desconhecendo de outras reclamações atinentes à mesma prática por parte das Lojas Insinuantes, conclui-se pela violação ao Código Consumerista, por violação ao direito à livre escolha, configurando-se a famigerada “venda casada”.

Ressalva-se que o lojista reconheceu denominada prática, nos moldes da Cláusula Primeira do Termo de Compromisso e Responsabilidade (fls. 18).

A situação se agrava pelo fato de que houvera a cobrança, mesmo sem o consentimento expresso do demandante. Não consta, a partir da análise dos autos, sequer a assinatura da “proposta de adesão de garantia estendida” (fls. 10).

Digno de nota que o acordo outrora realizado não é causa extintiva da sanção administrativa, mas sim de suavização em sua aplicação.

Por estas razões, em razão das evidentes lesões à legislação consumerista, medida que se impõe é penalização do reclamado.

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 Benjamin<sup>6</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

<sup>5</sup> Afrânio Carlos Moreira Thomaz, in *Lições de Direito do Consumidor*, Editora Lumen Juris, 2009, pág. 323.

<sup>6</sup> 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.

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 justificável<sup>7</sup>.

### **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 infrativa ao art. 39, incisos I e V, da citada lei

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 19 de junho de 2013.

**ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR**  
**Técnico Ministerial**  
**PROCON/MP-PI**

---

<sup>7</sup> 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 416/2012**

**REF. F.A Nº 0112-007.397-6**

**RECLAMANTE: WILLIMAR DE OLIVEIRA SAMPAIO**

**RECLAMADO(S): LOJAS INSINUANTES LTDA**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao art. 39, incisos I e V, do Código de Defesa do Consumidor, 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 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\$ 6.000,00 (seis mil reais)** ao fornecedor **LOJAS INSINUANTES LTDA**.

Considerando a existência de 02 (duas) circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, incisos II e III, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, e por ter o mesmo adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso II, do Decreto 2181/97, por ter o infrator comprovadamente cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas. Diminuo o *quantum* em 1/2 (um meio) para a atenuante remanescente, tendo em vista que uma



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

---

circunstância agravante anula circunstância atenuante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

**Pelo exposto, em face do fornecedor LOJAS INSINUANTES LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 3.000,00 (três 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 **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\$ 3.000,00 (três 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, 20 de junho de 2013.

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