



**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 442/2011**

**REF. F.A Nº 0111-003.726-5**

**RECLAMANTE: MARIA DO ROSÁRIO LIMA PESSOA**

**RECLAMADO(S): COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO  
(SUPERMERCADO EXTRA) / DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE  
COMPUTADORES)**

**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 dos fornecedores reclamados em desfavor de Maria do Rosário Lima Pessoa.

O Consumidor, no dia 06/06/11, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento supra, contra os fornecedores DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES), CONNECT COMPUTADORES E SISTEMAS LTDA, e COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA), alegando que, neste, adquiriu, no dia 29/03/11, um Notebook CCE, pelo valor de R\$ 1.198,00 (um mil, cento e noventa e oito reais), conforme nota fiscal nº 43332617320. Afirmou que o bem apresentou vício, razão pela qual foi enviado, para a assistência técnica autorizada Connect, em 02 (duas) oportunidades: i) Ordem de Serviço nº 19771, datada de 05/05/11; ii) Ordem de Serviço nº 20316, datada de 02/06/11. Informou que, até a data da abertura da presente reclamação, o problema não havia sido resolvido. Posto isso, solicitou, na reclamação inicial, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento da compra, com a consequente restituição do valor pago.

Na audiência conciliatória designada para o dia 07/07/11 (fls. 18), o fabricante firmou acordo com o reclamante, comprometendo-se a, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, restituir o valor despendido, monetariamente corrigido, na conta bancária consignada no termo.

Destarte, a arguição em face dos fornecedores DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES) e COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA) foi considerada como Fundamentada Atendida (fls. 19/20).

Entretantes, o Excelentíssimo Coordenador Geral do PROCON/MP-PI, em razão de possível perpetração infrativa ao art. 18, §1º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, determinou a instauração do Processo Administrativo nº 442/2011 (fls. 22/23), contra as empresas DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES) e COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA), tendo em vista o desarrazoado prazo solicitado para restituição.

Apesar de devidamente notificados (fls. 26/27), os reclamados não apresentaram de resguardo (fls.28).

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 estas breves explanações, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmago da questão controvertida se encontra: a) na averiguação de ilegalidade no prazo proposto para restituição do valor pago.

Para deslinde do processo, deve-se analisar a pretensão deduzida à luz do art. 18, da Lei nº 8.078/90, que trata sobre a responsabilidade pelo vício de produto.

O tema diz respeito justamente aos produtos que não atendem à sua finalidade específica.

Desta feita, importante assinalar o caput do artigo 18 do CDC:

**Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios** de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. (grifos insertos)

---

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.

LEONARDO ROSCOE BESSA<sup>3</sup> preceitua que, de acordo com a leitura do artigo supratranscrito, existem três espécies de vícios, quais sejam: 1) vício que torne o produto impróprio para o consumo; 2) vício que lhe diminua o valor; 3) vício decorrente da disparidade das características dos produtos com aquelas veiculadas na oferta e publicidade.

O Preclaro doutrinador elucida que, existindo vício, possui o consumidor direito a, alternativamente e à sua livre escolha: a) substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; b) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; c) abatimento proporcional do preço.

Preleciona que, antes da escolha de uma das três alternativas que se abrem em favor do consumidor na hipótese de vício de produto, o fornecedor possui prazo de 30 (trinta) dias para saná-lo, conforme se depreende da leitura do §1º, do artigo 18, da Legislação Consumerista Pátria:

Art. 18 - (...) § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - *a restituição imediata da quantia paga*, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço. (grifos implementados)

Calha anotar que, consoante nota técnica nº 20/2009, 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), é sedimentado o fato de que *a lei concede ao fornecedor uma única oportunidade para sanar o vício*, mediante substituição das partes viciadas.

No caso em apreço, cumpre lembrar que o autor adquiriu o produto, no dia 29/03/11 (fls. 12), o qual foi encaminhado à assistência técnica autorizada em duas oportunidades, sendo a última Ordem de Serviço datada de 02/06/11 (fls. 08).

Logo, consoante entendimento perfilhado por este Órgão de Proteção do Consumidor, possuía o autor direito às escolhas constantes no art. 18, parágrafo primeiro, da Lei nº 8.078/90, desde o dia 02/06/11.

Não obstante, o reclamante viu-se impingido a provocar o PROCON, a fim de ver seu direito atendido, sendo que, somente no dia 07/07/11, foi-lhe oferecida uma resposta concreta, porém com um prazo irracional de 30 (trinta) dias úteis para o seu cumprimento.

Neste passo, é importante rememorar que a verdadeira intenção do Código de Defesa do Consumidor foi a de que os fornecedores solidariamente responsáveis – fabricante e lojista -, imediatamente após o transcurso do prazo de 30 (trinta) dias, já realizassem a troca do

---

<sup>3</sup> BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2010, p.175.

bem ou a restituição do valor pago, sem a necessidade de se recorrer aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor ou ao Poder Judiciário. Infelizmente, as empresas, principalmente os lojistas, tentam, a todo preço, esquivar-se de suas responsabilidades, sendo obrigação do PROCON equilibrar esta balança, na qual coexistem os interesses dos fornecedores e dos consumidores, que são considerados a parte mais fraca.

No que tange ao questionamento sobre a ilegalidade do prazo proposto de 30 (trinta) dias úteis, cumpre referenciar o inciso II, do art. 18, da Lei nº 8.078/90.

Da exegese do dispositivo legal supratranscrito, outro entendimento não se pode chegar, senão a de que a **restituição do valor pago, monetariamente corrigido, pelo produto viciado deve ser imediata.**

Sendo este o direcionamento da Jurisprudência Pátria:

CIVIL E PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE VEÍCULO NOVO COM DEFEITO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA CONCESSIONÁRIA. REVELIA. AFASTAMENTO. RESCISÃO CONTRATUAL. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. RETORNO AO STATUS QUO ANTE. PERDAS E DANOS. RESTITUIÇÃO PROPORCIONAL. DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. Nos termos do artigo 18, §1º, do CDC, ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias para solução do vício do produto, **é facultado ao consumidor a restituição imediata da quantia paga pelo bem, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.** Vale dizer, apresentando o veículo novo defeito não sanado em 30 (trinta) dias, faz jus o adquirente à rescisão contratual com o respectivo recebimento integral do valor pago por aquele bem. ( TJ/DF. Apelação Cível nº 67661-12.2009.807.0001 – Rel. Des. Cruz Macedo. 4º Turma Cível – Publ. 05/04/11, Pág. 130) (grifos adicionados)

Inadmissível, portanto, a solicitação de prazo de 30 (trinta) dias úteis para realizar uma restituição, que, segundo a Legislação Consumerista Pátria, **deveria ser instantânea.**

Outrossim, tal postura por parte dos fornecedores de produtos deve ser amplamente repudiada pelos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, uma vez que contraria o princípio da boa-fé objetiva que deve reger as relações de consumo.

Em termo cronológicos, a restituição que deveria ocorrer no dia 02/06/11 foi postergada para aproximadamente 18/08/11 – ou seja, vislumbra-se um lapso temporal de quase 85 (oitenta e cinco) dias – sendo que ainda não fora comprovado por parte do fabricante o cumprimento deste acordo.

Nestes termos, medida que se impõe é a penalização do fabricante, com o fito de que se abstenha em trilhar a conduta abusiva combatida. Deve-se, então, excluir o lojista da

aplicação de qualquer penalidade, porquanto não lhe pode ser imputado a responsabilidade pela fixação do prazo questionado.

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 descumprir 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:

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. Corroborando este entendimento, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça - Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin<sup>4</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 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>5</sup>.

---

<sup>4</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.

<sup>5</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. RT: São Paulo. 2002, Página 1.051.

### **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 **DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES)**, tendo em vista perpetração infrativa ao art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, bem como pela exclusão de penalidade administrativa em face do fornecedor **COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA)**.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 24 de junho 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 442/2011**

**REF. F.A Nº 0111-003.726-5**

**RECLAMANTE: MARIA DO ROSÁRIO LIMA PESSOA**

**RECLAMADO(S): COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO  
(SUPERMERCADO EXTRA) / DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE  
COMPUTADORES)**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuriência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES)**, 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)** ao fornecedor **DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES)**.

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 inexistência de circunstância agravante contida no art. 26, do Decreto 2181/97. Diminuo o quantum em 1/2 (um meio) para cada atenuante, convertendo-se a obrigação no importe de R\$ 1.000,00 (um 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**

---

**Pelo exposto, em face do fornecedor DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES) torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais).**

**Outrossim, igualmente acolho o parece exarado, motivo pelo qual deixou de aplicar quaisquer das penalidades administrativas em face da COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA).**

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 **DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A (CCE COMPUTADORES)**, 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\$ 1.000,00 (um 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 improvinimento, 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.
- O arquivamento do feito sem imposição de quaisquer das penalidades consignadas na Lei nº 8.078/90 à empresa **COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO (SUPERMERCADO EXTRA)**.



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

---

Teresina-PI, 25 de junho de 2013.

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