



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 505/2013

REF. F.A Nº 0113-007.356-7

RECLAMANTE: SAMUEL DUARTE MOURA

RECLAMADO(S): JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)

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 JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO).

O Consumidor, no dia 23/08/13, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra, alegando que, no dia 02/08/13, adquiriu uma “base box exelente freed”, pelo valor de R\$ 409,00 (quatrocentos e nove reais), conforme nota fiscal nº 030408. Assentou que as duas peças que compõem o bem foram entregues em alturas distintas, impossibilitando o respectivo encaixe. Asseverou que, ao constatar o problema, com o fito de solicitar a troca, regressou à loja, que lhe prometeu a substituição até o dia 20/08/13, todavia denominado compromisso fora desrespeitado. Assim, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou, na reclamação inicial, o cumprimento da oferta, mediante a permuta do item.

Foram designadas duas audiências para os dias 04/09/13 e 17/09/13, entretanto o lojista, apesar de devidamente notificado nas respectivas oportunidades (fls. 08/11), injustificadamente não compareceu aos encontros.

Por este motivo, o Excelentíssimo Coordenador Geral do PROCON/MP-PI determinou a Condução Coercitiva do reclamado (fls. 21). Somente após regularmente conduzido, no dia 18/09/13, a empresa JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO), na pessoa de seu Gerente – Sr. Paulo Sérgio Batista da Costa, firmou acordo de troca do produto questionado. Assim, a arguição do autor em face do reclamado foi considerada como Fundamentada Atendida (fls. 24).

Determinou-se, no âmbito da Assessoria Jurídica do Órgão, a instauração do Processo Administrativo nº 505/2013 (fls. 25), com o fito de prosseguir na análise de perpetração infrativa às relações consumerista, no que tange às injustificadas ausências nas audiências conciliatórias, e à demora no atendimento do pedido constante na exordial.

Sucedede que, embora devidamente notificado para apresentar defesa no prazo legal, o lojista não apresentou resistência (fls. 28).

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 – DO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA E DA DEMORA NO ATENDIMENTO DO PEDIDO DO CONSUMIDOR

Preliminarmente, calha anotar que a inexistência de resistência por parte do reclamado infere sua concordância quanto às alegações do autor, razão pela qual aplicar-se-ão, mesmo que analogicamente, os efeitos da revelia, previstos no art. 319 do Código de Processo Civil, segundo o qual “se o réu não contestar a ação, reputar-se-ão verdadeiros os fatos afirmados pelo autor”.

Pois bem. Cinge-se a controvérsia em perquirir a existência de descumprimento da oferta, no que atine aos itens entregues em alturas divergentes.

Vislumbra-se, a partir da análise do autos, que o autor, de forma amigável, buscou pura e simplesmente o cumprimento da obrigação, com fulcro no art. 35, inciso I, da Lei Consumerista, *in verbis*:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação, ou publicidade.

O descumprimento do pactuado resta patente, a partir da análise das fotografias juntadas pelo consumidor (fls. 12/20), não havendo o que discutir a respeito disto.

Nesta esteira, insta ressaltar que o fato de ter o lojista efetuado a troca – ocorrida de forma bastante postergada e somente após a intermediação deste Órgão – não é motivo apto a ensejar a exclusão da eventual penalidade administrativa (na medida em que a

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.

infração se consumou com a entrega errada e com a renitência em atender amigavelmente o pedido do consumidor), mas sim condição atenuante na sua dosimetria.

II.C – DAS AUSÊNCIAS INJUSTIFICADAS ÀS AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIAS

Sob outro prisma, cumpre enfatizar a perpetração de outra conduta infrativa, consistente nas injustificadas ausências às audiências conciliatórias designadas 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 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 audiências 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.

Desta feita, outra conclusão não se pode chegar senão a de que padece de ilegalidade a conduta do lojista que, somente após a sua condução coercitiva, comparece ao PROCON-PI, e apresenta proposta de resolução.

III. CONCLUSÃO

Nestes termos, sem muitas digressões, até porque as transgressões às normas consumeristas são flagrantes, medida que se impõe é a penalização do reclamado, com o fito de que evite reiterar a conduta ilícita combatida.

Opino, portanto, pela aplicação de multa ao reclamado **JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)**, tendo em vista perpetração infrativa aos arts. 35 e 55, §4º, do citado código.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 18 de outubro de 2013.

ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR
Técnico Ministerial – Mat. 107
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 505/2013

REF. F.A Nº 0113-007.356-7

RECLAMANTE: SAMUEL DUARTE MOURA

RECLAMADO(S): JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração aos arts. 35 e 55, §4º, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)**, 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\$ 12.000,00 (doze mil reais)** ao fornecedor **JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)**.

Considerando existência de 02 (duas) circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, incisos II e III, do Decreto 2.181/97, por ser o infrator primário, 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 IV, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator deixado, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Considerando que uma circunstância atenuante anula uma agravante. Diminuo a obrigação em ½ (um meio) para a atenuante remanescente, convertendo-se a obrigação no importe 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

Pelo exposto, em face do fornecedor JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO) torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 6.000,00 (seis 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 **JBR MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA (LOJAS RABELO)**, 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, 21 de outubro de 2013.

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