



**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 548/2011**

**REF. F.A. Nº 0110-029.300-6**

**RECLAMANTE: HELCIAS PEREIRA LIMA**

**RECLAMADO: SORVER FRIO 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 SORVER FRIO LTDA.

O Consumidor, no dia 18/10/10, principiou reclamação, por intermédio da ficha de atendimento supra (fls. 03/04), na qual alegou ter adquirido, por telefone, uma máquina produtora de sorvete expresso da marca Thermosoft, pelo valor de R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais), conforme comprovante de depósito apenso. Citou que o prazo pactuado foi de 15 (quinze) dias úteis. Assentou que não houve o cumprimento desta oferta, razão pela qual, em diversas oportunidades, entrou em contato, a fim de obter esclarecimentos acerca do fato. Asseverou que a resposta recebida foi justificando o atraso pelo demora na entrega dos compressores. Posto isso, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, solicitou o ressarcimento do valor despendido, monetariamente corrigido.

Designou-se audiência conciliatória para o dia 16/11/10, na qual o reclamado não compareceu (fls. 08-A). Empós, marcou-se novo encontro para o dia 30/11/10 (fls. 10), entretanto, apesar de regularmente ciente (fls. 09), a empresa manteve-se inerte.

Diante da impossibilidade de composição amigável, o autor foi orientado a buscar o Poder Judiciário. Sua arguição em face do demandado foi classificada como Fundamentada Não Atendida (fls. 11/12).

Determinou-se a instauração do Processo Administrativo nº 548/2011 (fls. 16). Sucede que, igualmente, a empresa, de forma renitente, não juntou resguardo (fls. 19).

Após, 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.<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 fa-*

---

1

*cilmente 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)

## **II.B – DO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA**

Cinge-se a controvérsia ora posta em analisar possível descumprimento da oferta, na entrega do produto questionado, em desrespeito ao art. 35 do Código de Defesa do Consumidor<sup>3</sup>.

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. A infração à legislação consumerista é flagrante, desmerecendo maiores digressões. Ora, comprovou-se nos autos que o consumidor efetivamente efetuou o pagamento da quantia de R\$ 8.500,00 (oito mil, e quinhentos reais), conforme fls. 04, entretantes não fora comprovada pelo reclamado a efetiva entrega.

Aplica-se, portanto, o disposto no art. 333, inciso II, do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 333. O ônus da prova incumbe  
II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Destarte, por não ter provado o reclamado o ônus que lhe incumbia, resta patente o descumprimento da oferta.

## **II.C – DAS AUSÊNCIAS INJUSTIFICADAS ÀS AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIAS**

Sob outro prisma, cumpre enfatizar a perpetração de outra conduta infrativa, consistente na injustificada ausência à audiência conciliatória designada pelo PROCON/MP-PI.

---

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

<sup>3</sup> 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;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

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.

### 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.**

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:

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>

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **SORVER FRIO LTDA**, por especial infração aos arts. 35 e 55, §4º, da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 10 de outubro de 2013.

**ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR**

<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.

**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 548/2011**

**REF. F.A. Nº 0110-029.300-6**

**RECLAMANTE: HELCIAS PEREIRA LIMA**

**RECLAMADO: SORVER FRIO LTDA**

**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 **SORVER FRIO 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** ao fornecedor **SORVER FRIO 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 para evitar ou mitigar suas consequências. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 5.000,00 (cinco 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 SORVER FRIO LTDA torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 5.000,00 (cinco 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 **SORVER FRIO 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\$ 5.000,00 (cinco 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, 10 de outubro de 2013.

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