



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 634/2012

REF. F.A Nº 0112-004.758-7

RECLAMANTE: THIAGO FERNANDO DE CARVALHO

**RECLAMADO(S): LOJAS INSINUANTES LTDA / CEMAZ INDUSTRIA
ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**

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 Thiago Fernando de Carvalho.

O Consumidor, no dia 06/06/12, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento supra, alegando que adquiriu, junto ao fornecedor Lojas Insinuantes, 03 (três) celulares, marca CCE, os quais apresentaram vícios, razão pela qual foram encaminhados às respectivas assistências autorizadas. Assentou que, até a data da abertura da presente reclamação, os problemas não haviam sido solucionados. Assim, solicitou, na reclamação inicial, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, a restituição das quantias despendidas.

Juntada de documentos pelo autor (fls. 04/13).

Após regularmente notificado para atender ao pedido inicial (fls. 18), o fornecedor CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE) limitou-se a, no dia 27/06/13 (fls. 15), anexar minuta de acordo, na qual se compromete a devolver o valor pago, no prazo de 35 (trinta e cinco) dias úteis.

Por sua vez, o Fornecedor LOJAS INSINUANTES LTDA, apesar de corretamente notificado (fls. 19), não apresentou resguardo.

No dia 05/11/12, o postulante retornou ao PROCON/MP-PI com o desígnio de cientificar o Órgão quanto ao não atendimento do seu pleito (fls. 23), razão pela qual foi orientado a buscar o Poder Judiciário (fls. 20).

Assim, determinou-se a instauração do Processo Administrativo nº 634/2012 (fls. 24/27).

Sucedem-se, não obstante corretamente notificados (fls. 28/29), os reclamados quedaram-se inertes.

Empós, vieram os autos conclusos para análise (fls. 30).

II. DA FUNDAMENTAÇÃO

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

1

NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129.

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).

Consignadas estas breves explanações, e examinados os autos do processo, constata-se que o âmbito da questão controvertida se encontra: **a) na verificação da legitimidade passiva do lojista; b) na averiguação de ilegalidade na solicitação pelo fabricante do prazo de 30 (trinta) dias úteis, para devolução do valor pago; c) na análise de perpetração infrativa, em virtude da inércia do lojista, que não se dispôs a atender o pedido do consumidor.**

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

Inicialmente, impende destacar a nítida distinção entre vício e defeito, para fins de uso do Código de Defesa do Consumidor.

Consoante a Legislação Consumerista Pátria, por disposição de seus arts. 18 e 20, são considerados vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem o produto ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes das disparidades havida em relação às indicações constantes no recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária.

No que concerne ao defeito de produto e serviço, de que tratam os arts. 12 e 14 do citado código, RIZZATO NUNES assim o conceitua:

O defeito, por sua vez, pressupõe o vício. Há vício sem defeitos, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não-funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor. Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, é mais devastador.³

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

³ Idem, Ibidem, p.181.

Conclui-se que o vício pertence ao próprio produto ou serviço, e corresponde à sua adequada funcionalidade ao fim que lhe destina, jamais atingindo o consumidor ou outros bens seus. O defeito vai além do produto ou do serviço, para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico mais amplo (seja moral, material, estético ou da imagem).

O Preclaro doutrinador arremata, com sua didática que lhe é peculiar, a distinção entre os dois institutos, a partir de uma ilustração:

Dois consumidores vão à concessionária receber seus automóveis zero-quilômetro, ambos saem dirigindo seus veículos alegremente. Os consumidores não sabem, mas o sistema de freios veio com problema de fábrica. Aquele que sai na frente passa a primeira esquina e segue viagem. No meio do quarteirão seguinte, pisa no breque e este não funciona. Vai, então, reduzindo as marchas e com sorte consegue parar o carro encostando-o numa guia. O segundo, com menos sorte, ao atingir a primeira esquina, depara com o semáforo no vermelho. Pisa no breque, mas este não funciona. O carro passa e se choca com outro veículo, causando danos em ambos carros. *O primeiro caso, como o problema está só no freio do veículo, é de vício. No segundo, como foi além do freio do veículo, causando danos não só em outras áreas do próprio automóvel como no veículo de terceiros, trata-se de defeito.* (grifos adicionados)⁴

Configurada a existência de vício de produto no caso vertente, cabe, então, discorrer sobre solidariedade passiva do lojista.

A lei civilista brasileira, em seu art. 265, assim preceitua acerca da solidariedade: A solidariedade não se presume; resulta da lei ou da vontade das partes.

Sem muito esforço, porquanto é clara e expressa, depreende-se da leitura do art. 18 do CDC supratranscrito, que a responsabilidade pelos vícios de produto é solidária.

Isto significa que a pretensão do consumidor em relação à substituição do produto, à devolução do valor pago ou ao abatimento proporcional do preço, além das perdas e danos, pode ser dirigida tanto ao comerciante, como ao fabricante ou a qualquer outro fornecedor intermediário que tenha participado da cadeia de produção e circulação do bem.

Trata-se de hipótese legal de solidariedade passiva. O credor possui o direito de exigir de um ou de alguns devedores (comerciante, fabricante, distribuidor, etc.), parcial ou totalmente, a dívida comum. Se o pagamento tiver sido parcial, todos os demais devedores, continuam obrigados solidariamente pelo resto, tudo em conformidade com o disposto no art. 275 e seguintes do Código Civil.

Neste diapasão, posiciona-se a Jurisprudência Pátria:

A responsabilidade civil nos ilícitos administrativos de consumo tem a mesma natureza ontológica da responsabilidade civil na relação jurídica base de consumo. **Logo, é, por disposição legal, solidária.** 4. *O argumento do comerciante de que não fabricou o produto e de que o fabricante foi identificado não afasta a sua responsabilidade.*

⁴ Idem, op. cit., p.182

administrativa, pois não incide, in casu, o §5.º do art. 18 do CDC. (STJ - Resp 1118302/SC, 2º Turma, Julg. 01.10.2009, Rel. Min. Humberto Martins, Dje 14.10.2009) (grifos acrescidos)

Desta feita, a inclusão do lojista nas reclamações que tratam sobre vício de produto é medida baseada na lei, jurisprudência e doutrina majoritárias, como forma de dar maior segurança ao consumidor em ter seu direito respeitado.

Ultrapassada a questão da legitimidade passiva do lojista, cabe tecer comentários específicos sobre a matéria, concernente ao vício de produto.

Como dito alhures, 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)

LEONARDO ROSCOE BESSA⁵ 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

⁵ 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.

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 vertente, cumpre relembrar que os produtos em comento se encontravam, indubitavelmente, amparados pela garantia legal, de sorte que permaneceram mais de 30 (trinta) dias sem conserto.

Nesta toada, cabe assinalar inicial transgressão por parte dos reclamados, uma vez que não disponibilizaram ao reclamante a escolha a devolução do valor despendido, após o transcurso do prazo legal.

Nesta esteira, é importante sublinhar que a verdadeira intenção do Código de Defesa do Consumidor foi a de que os fornecedores solidariamente responsáveis – fabricante e lojista -, ocorrendo quaisquer das hipóteses que facultam ao consumidor as escolhas do art. 18, imediatamente, já realizassem a troca do 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 tentam, a todo preço, esquivar-se de suas responsabilidade, sendo obrigação do PROCON equilibrar esta balança, na qual coexistem os interesses dos fornecedores e dos consumidores, que são considerados a parte mais fraca!

Ademais, ressalta-se que, mesmo assim, o fabricante permaneceu na órbita do ilícito, por apresentar, no decorrer do processo, proposta de restituição com prazo despido de razoabilidade. A seu turno, de forma mais repugnante, o lojista sequer indicou a predisposição de formalizar acordo, ignorando as notificações enviadas.

Outrossim, referindo-se especificamente ao fato ensejador do presente processo administrativo, cumpre assentar o entendimento deste PROCON de que a solicitação do prazo **de 35 (trinta e cinco) dias úteis** para atendimento do pedido de quaisquer das alternativas constantes no multicitado art. 18 do citado Codex é considerada abusiva e ilegal.

Ora, 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. DEVOUÇÃO 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)

Por seu turno, o lojista sequer anexou resistência ou apresentou proposta para resolução do problema do consumidor, demonstrando certa desídia frente à irresignação de seu cliente.

Por estas razões, em razão das evidentes lesões à legislação consumerista, medida que se impõe é penalização dos reclamados, a fim de que se abstenham de trilhar as condutas abusivas combatidas.

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão à Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa aos reclamados **LOJAS INSINUANTES LTDA** e **CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**, tendo em vista perpetração infrativa ao art. 18 do citado código.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 11 de março de 2014.

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 634/2012

REF. F.A Nº 0112-004.758-7

RECLAMANTE: THIAGO FERNANDO DE CARVALHO

**RECLAMADO(S): LOJAS INSINUANTES LTDA / CEMAZ INDUSTRIA
ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao art. 18, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelos fornecedores **LOJAS INSINUANTES LTDA e CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**, 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 **CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**.

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por se primário o infrator. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixado de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Considerando que uma circunstância atenuante anula outra agravante. Mantenho a obrigação no importe de R\$ 5.000,00 (cinco 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 CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE) torno a multa fixa e definitiva no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Outrossim, fixo a multa base no montante de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** ao fornecedor **LOJAS INSINUANTES LTDA.**

Considerando a existência de 01 (uma) circunstância atenuante contida no art. 25, inciso II, do Decreto 2.181/97, por se primário o infrator. Considerando a existência de 01 (uma) circunstância agravante contida no art. 26, inciso IV, do Decreto 2.181/97, por ter o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, deixado de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. Considerando que uma circunstância atenuante anula outra agravante. Mantenho 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 **CEMAZ INDUSTRIA ELETRONICA DA AMAZÔNIA S/A (CCE)**, 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;
- 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



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

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, 12 de março de 2014.

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