

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.015845-1

Infrator: L.A.M FOLINI-ME – MUNDIAL EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através - da qual se questiona conduta abusiva por parte do fornecedor, consistente em submeter os consumidores inadimplentes a constrangimento quando da cobrança de débitos.

Realizada diligência junto aos órgãos “reclame aqui e Sindec”, foram juntados os documentos de fls.07/09, 25/26, 33/37 e 39/45, dando conta da existência de inúmeras reclamações sobre os mesmos fatos descritos na reclamação inicial, incompatíveis com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: cobrança de débito por parte do fornecedor de forma abusiva.

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, tendo esta apresentado a defesa às fls.53.

Designou-se, então, audiência, ocasião em que o fornecedor firmou com o Ministério Público Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa (fls.105/107).

Entretanto, decorrido o prazo, vieram aos autos a informação de não cumprimento dos termos firmados, não havendo mais manifestação do fornecedor nesse sentido, motivo pelo qual os acordos foram revogados (fls.115 e 124).

Notificado, o fornecedor também não apresentou memoriais (fls.138).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

1

**Decido.**

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando passa a exigir do consumidor, através de inúmeras ligações e envio de mensagens eletrônicas, a quitação de parcelas em atraso. Além disso, torna dificultoso o processo de rescisão contratual por parte do cliente e lhe impõe, em contrapartida, o pagamento total do contrato, utilizando-se de meios vexatórios e constrangedor, a fim de obrigar o consumidor a quitar o débito.

Nesse sentido, narra a consumidora Damiane Aparecida, que, após poucos dias de inadimplência junto ao fornecedor, começou a receber mais de 15 (quinze) ligações por dia de funcionários da empresa que se utilizavam de grosserias, ameaças e constrangimentos na cobrança de sua dívida. Além disso, seus familiares também começaram a receber ligações ameaçadoras da Mundial Editora.

Corroboram tal denúncia os documentos de fls.07/09, 25/26, 33/37 e 39/45, em que diversos consumidores, de diversas Comarcas, relatam episódios em que, após firmar contrato com o fornecedor, passam a ter dificuldades para cancelar o contrato, sendo constrangidos, através de inúmeras ligações e mensagens eletrônicas, inclusive para seus parentes, a quitar a dívida.

Há relatos de consumidores, os quais alegam que após poucos dias de atraso no pagamento das faturas, passaram a receber inúmeras ligações e mensagens eletrônicas do fornecedor, o qual os constrange a quitar o valor, ameaça executá-los, penhorar seus bens e de seus familiares, bem como inscrever seus nomes em bancos de proteção ao crédito.

Ressalte-se, ainda, a informação constante no documento de fls.26, o qual aponta a existência de 1.736 reclamações no site “reclame aqui” em face do fornecedor, relativos ao assunto cobranças excessivas.

Note-se que ao apresentar defesa, após a instauração do presente procedimento, o fornecedor veio aos autos para tão somente informar não haver exageros nas ligações realizadas aos seus clientes, não havendo, portanto, ilegalidade na sua conduta.

Posteriormente, por ocasião da audiência, o fornecedor informou a pretensão de ajustar sua conduta, chegando a firmar com o Ministério Público os acordos de fls.105/107, os quais, entretanto, não foram cumpridos, conforme certidão de fls.124.

Tal conduta somente revela que o fornecedor realmente adota conduta constrangedora e abusiva na forma de cobrança, violando a legislação consumerista, especialmente por tornar a relação contratual extremamente desequilibrada e constituir verdadeira ofensa ao princípio da isonomia e da boa fé contratual.

A massificação das formas de contato entre fornecedores e consumidores proporciona terreno propício ao abuso praticado na forma de cobranças abusivas ou indevidas. Atento ao problema, o legislador infraconstitucional preocupou-se em coibir essas práticas, instituindo, no âmbito da Lei nº:8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) uma seção específica, intitulada “Da Cobrança de Dívidas” e, por meio do art. 42, prevê:

*Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.,*

Cobrar uma dívida é fato corriqueiro e legítimo, não se opondo o CDC a tal – somente os excessos são proibidos. Isso porque o CDC regula a

forma da cobrança e não aquilo que se cobra (o conteúdo). O regramento consumerista está voltado para a maneira pela qual o credor executa a ação de cobrar.

Dessa forma, a cobrança não deve ser levada a extremos de perturbar o trabalho, o descanso e o lazer do consumidor. Isso porque a cobrança de forma excessiva fere o direito à dignidade da pessoa humana. Ademais, as ameaças relatadas pelos consumidores, durante as ligações efetuadas pelo fornecedor, visando compelir **abusivamente** os devedores ao pagamento de dívidas, **ultrapassaram** o mero dissabor cotidiano, fato que configura conduta abusiva a ensejar reparação.

A legislação de defesa do consumidor contempla um aparato normativo que prestigia o princípio da isonomia na nossa ordem econômica. Amparado na **vulnerabilidade** que afeta todos os **consumidores**, frente ao poder econômico dos fornecedores, nossa legislação outorga prerrogativas a esta parte mais fragilizada com o objetivo de buscar estabelecer o equilíbrio no mercado de consumo. O que o arsenal protetivo da legislação consumerista almeja não é aparelhar o consumidor com privilégios desmedidos, mas fortalecê-lo, proporcionalmente, para que possa se posicionar em igualdade de **condições** com os **fornecedores** na sociedade de consumo.

Diante dessas ponderações, o fato de um consumidor estar inadimplente não pode autorizar os credores a perpetrar o insistente e **inconveniente** assédio por meio de inúmeras ligações, envio de mensagens eletrônicas para a cobrança de dívidas de consumidores.

O consumidor não pode sofrer **constrangimento** físico ou moral na cobrança da dívida pelo fornecedor, conforme proibição expressa. O ordenamento protege a exposição do consumidor a ridículo, com interferência em seu trabalho, descanso ou lazer.

Ao **proteger** o consumidor da exposição a ridículo, o Código busca evitar que o vexame seja utilizado como ferramenta de cobrança de dívida. De

envergonhar ou **constranger** o consumidor perante terceiros que cheguem ao conhecimento da cobrança.

O constrangimento moral do consumidor é tido, inclusive, como infração penal, prevista no artigo 72 do CDC:

*Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de **ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.***

*Pena Detenção de três meses a um ano e multa. (grifo nosso).*

A insistência do fornecedor na repetição de cobranças por meio de diversas ligações e envio de mensagem eletrônica indicam a sua má-fé.

Ultrapassa qualquer limite da razoabilidade o consumidor receber mais de 15(quinze) ligações ao dia, em diferentes horários, além das mensagens no whatsapp, simplesmente porque está em atraso na fatura ou porque não tem mais interesse na continuidade da prestação do serviço. Ainda, mais abusivo, o fornecedor contatar os parentes dos clientes. (conforme consta nos documentos de fls.4 e 33/36).

Ademais, o fornecedor dispõe de outros meios para o caso de eventual atraso no pagamento de conta, como o envio de correspondência física no endereço cadastrado, envio de mensagens de voz com a cobrança de forma esporádica ou até mesmo a utilização dos recursos judiciais.

O que não se pode aceitar é que alguns dias de atraso no pagamento da conta enseje a cobrança de forma **constrangedora**, como comprovadamente vem ocorrendo.

Deflagra-se, com esta **conduta**, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e ao fornecedor, podendo-se afirmar a

2

inobservância da boa-fé objetiva, rompendo a paridade que deveria existir entre as partes contratantes, pelo domínio absoluto da situação em mãos do fornecedor, na interpretação de termos aditivos e cláusulas por ela mesma construídas, sem qualquer participação do consumidor ou sua expressa anuência.

A Corte Superior já assentou que *“não se admite qualquer espécie de constrangimento ou ameaça ao consumidor, nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor”* (AgRg no AREsp 257.749/PE, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/12/2012, DJe 08/02/2013).

No mesmo sentido, o Egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA VEXATÓRIA DE DÍVIDA INEXISTENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.*

*1. O banco não pode, para conseguir o seu intento, submeter a consumidora a ameaças e constrangimentos ilegais, ainda que persistisse a dívida. Ao revés, a cobrança deveria ser efetuada com respeito e urbanidade, nos termos do art. 42, do Código de Defesa do Consumidor.*

*2. Restou evidenciada a conduta ilícita perpetrada pela instituição bancária, quando - mesmo quitada a parcela e declarada como dívida inexistente em demanda judicial - prosseguiu com diversas ligações constrangedoras na residência e no trabalho da parte autora, de forma a configurar cobrança vexatória.*

*3. A indenização fixada a título de danos morais deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a*

extensão e a gravidade do dano, a capacidade econômica do ofensor, além do caráter punitivo pedagógico da medida, sem, contudo, caracterizar fonte de **enriquecimento ilícito**. Se estiver em conformidade com esses parâmetros, não há de ser reduzido o valor fixado.

4. *Apelação não provida.*

(Acórdão n.936915, 20150110758553APC, Relator: ARNOLDO CAMANHO, Revisor: SÉRGIO ROCHA, 4ª TURMA CÍVEL, DJE 02/05/2016). (grifo nosso). **PROCESSO CIVIL, CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. GRATUIDADE DE JUSTIÇA. MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PEDIDO EM SEDE DE CONTRARRAZÕES. COBRANÇA VEXATÓRIA. ABUSO DE DIREITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO.**

1. (...).

2. *Em regra, mostra-se legítima a cobrança de dívida, em razão do exercício regular de direito, uma vez que é lícito ao credor envidar esforços com o intuito de obter a satisfação do seu crédito, ao exigir o pagamento do valor contratado, restando configurado o dever de indenizar apenas em caso de abuso, nos termos do artigo 187 do Código Civil.*

3. *O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor prevê que "na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça". Dessa forma, o excesso na cobrança, em razão da realização de telefonemas insistentes, mediante ameaça e exposição do consumidor a situação vexatória, configura abuso de direito, bem como viola a dignidade do consumidor.*

4. *A razoabilidade apresenta-se como critério que deve imperar na fixação da quantia compensatória dos danos morais. Para além do*

*postulado da razoabilidade, a jurisprudência, tradicionalmente, elegeu parâmetros (leia-se regras) para a determinação do valor indenizatório. Entre eles, encontram-se, por exemplo: (a) a forma como ocorreu o ato ilícito: com dolo ou com culpa (leve, grave ou gravíssima); (b) o tipo de bem jurídico lesado: honra, intimidade, integridade etc.; (c) além do bem que lhe foi afetado a repercussão do ato ofensivo no contexto pessoal e social; (d) a intensidade da alteração anímica verificada na vítima; (e) o antecedente do agressor e a reiteração da conduta; (f) a existência ou não de retratação por parte do ofensor.*

*5. Deu-se parcial provimento ao apelo, para reduzir o valor fixado a título de danos morais. (Acórdão n.842015, 20140111236646APC, Relator: FLAVIO ROSTIROLA 3ª TURMA CÍVEL, DJE 26/01/2015). (grifo nosso).*

Portanto, não há dúvida de que é ilícita a conduta do fornecedor ao enviar mensagens constantes e ligações incessantes aos consumidores e seus parentes, em tons ameaçadores, a fim de compeli-los a efetuar o pagamento de boletos atrasados, bem como utilizar-se dos mesmos meios a fim de impedir os pedidos de rescisão contratual formulados pelos **consumidores**, com o único intuito de obrigá-los a manter uma relação contratual indesejada.

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra **práticas abusivas** (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas **caracterizam-se** pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **L.A.M FOLINI-ME - MUNDIAL EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS**, praticou a conduta

2



descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetrou a prática infrativa consistente em submeter os consumidores inadimplentes a constrangimentos e ameaças quando da cobrança de débitos (artigo 6º, IV e 42, do CDC, Art 13, IX, do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **L.A.M FOLINI-ME - MUNDIAL EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS**, nos termos apontado nos autos.

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a **potencialidade** do dano, aplico à autuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 29) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2018. Tendo em vista que o fornecedor não juntou aos autos o DRE, considero, para fins de aplicação de multa, o valor de **R\$12.000.000,00 (doze milhões reais)**, arbitrados por ocasião da audiência de conciliação e não impugnados pelo infrator.
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da **MULTA ADMINISTRATIVA** a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$31.000,00 (trinta e hum mil reais)**.

2

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 29, da Resolução PGJ nº: 57/2022, inciso I, pois é reincidente, conforme demonstra a certidão de fls.141; inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/2022. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$46.500,00 (quarenta e seis mil, quinhentos reais)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

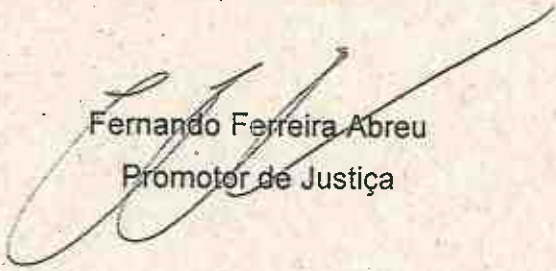
- a) A notificação da **L.A.M FOLINI-ME - MUNDIAL EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS**, na forma legal, em seu endereço físico de fls.11, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$41.850,00 – quarenta e hum mil, oitocentos e cinquenta reais**, por meio de boleto, nos termos do artigo 36 da Resolução PGJ nº: 57/22, desde que o faça nos dez dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- b) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §º1º, da Resolução PGJ nº: 57/22 e art. 49, do Decreto nº 2.181/97;
- c) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$46.500,00 (quarenta e seis mil, quinhentos reais)**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;

d) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art.36, §6º da Resolução PGJ 57/22, e caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do caput do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 19 de maio de 2023



Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Maio de 2023			
<b>Infrator</b>	Mundial Editora		
<b>Processo</b>			
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 12.000.000,00</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.000.000,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 31.000,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 15.500,00</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 46.500,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2023			253,84%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2023			3,7652
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 753,04</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.295.592,82</b>