

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

Vitória/ES, 20 de novembro de 2018

OF/ASSJUR/DIJUR/Nº 01027/2018

PROCESSO: FA Nº 0115-021.763-5 (SEP Nº70581835)
AUTUADA: TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA
CNPJ: 44.990.901/0001-43

Em virtude do cometimento de prática infrativa apurada no decorrer do processo supramencionado, segue anexo Decisão Administrativa de 1ª Instância, que originou multa no montante de **4309,97 VRTE`S**, monetariamente atualizada nesta data no valor de **R\$14.104,82 (quatorze mil, cento e quatro reais e oitenta e dois centavos)** a ser recolhida ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor no prazo de 30 dias corridos ou apresentar recurso administrativo, com fulcro no artigo 44 de Decreto 2.181/97 e Lei Complementar 373/06, no prazo de 10 (dez) dias processuais .

Para efetuar o pagamento, o fornecedor deverá:

1.a - acessar www.procon.es.gov.br, selecionar a opção serviços, após selecionar a opção fornecedor e, por fim, selecionar a opção **DUA ELETRÔNICO**;

1.b – preencher o campo Emitir DUA com a informação do CPF ou CNPJ;

1.c - selecionar o órgão - INSTITUTO EST. DE PROT. E DEF. DO CONSUMIDOR;

1.d - selecionar a área – multas;

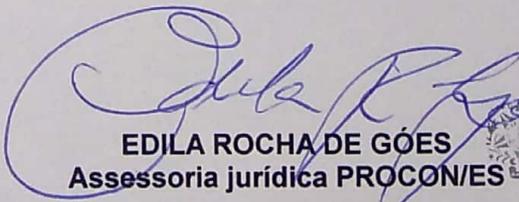
1.e - selecionar o serviço – multa por infração ao CDC;

1.f – o número do processo identificado pela **FA e SEP**, deverá constar no campo de informações complementares.

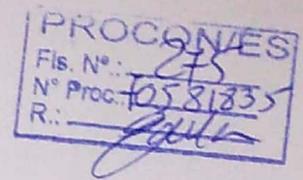
2 – o DUA deverá ser preenchido observando a data de pagamento e os valores conforme a decisão administrativa, lembrando que VRTE – Valor de Referência do Tesouro Estadual, no ano vigente (2018), é de 3.2726) cada, e que o número do processo identificado pela **FA e SEP** **deverá constar** no campo de informações complementares.

3 - o pagamento, quando efetuado, deverá ser imediatamente informado, mediante o envio do comprovante, à Gerência Orçamentária e Financeira do PROCON/ES de forma pessoal, constando o número do processo administrativo ao qual se refere, via carta ou através do e-mail gof@procon.es.gov.br, sob pena de inscrição em Dívida Ativa.

Atenciosamente,


EDILA ROCHA DE GÓES
Assessoria jurídica PROCON/ES
Edila Rocha Góes
Assessoria Jurídica
Nº Funcional: 3535932
PROCON/ES

Av. Princesa Isabel, nº. 599, 10º andar – Ed. Março – Centro – Vitória/ES – CEP 29.010-361
Fone: (27) 3381-6226 – assessoriajuridica@procon.es.gov.br – www.procon.es.gov.br



DECISÃO ADMINISTRATIVA

PROCESSO Nº 0115-021.763-5 (70581835).
RECLAMADA: TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA.
CNPJ: 44.990.901/0001-43

O INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/ES, autarquia integrante da administração indireta, vinculada à Secretaria de Justiça (SEJUS), com personalidade jurídica de direito público interno, CNPJ - 08.109.446/0001-60, situado na Avenida Princesa Isabel, nº 599, 4º, 9º e 10º andares, Centro, Vitória - E.S, neste ato representado por seu Diretor Jurídico, no uso de suas atribuições legais, consubstanciada nos artigos 8º da Lei Complementar Estadual nº 373/2006 e 39 do Decreto Federal nº 2.181/97, ante a representação registrada em desfavor da empresa **TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA**, no ano de 2013, instaurou o presente processo administrativo de ofício, do qual, notificou a reclamada acima descrita, dando ciência dos fatos a ela imputados, bem como do prazo para apresentação de defesa escrita.

I - RELATÓRIO DOS FATOS

Em síntese, temos que o caso embasador do presente processo administrativo se deu em face dos fatos que se seguem.

Constam nos autos que o Instituto Alana, organização da sociedade civil, sem fins lucrativos que tem como missão 'honrar a criança' apresentou uma Representação no PROCON/ES, solicitando intermediação do Órgão com objetivo restringir as estratégias abusivas de comunicação mercadológica dirigidas ao público infantil desenvolvidas pela empresa reclamada **TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA**

Diante do exposto, restou evidenciado o dano coletivo, sofrido por consumidores que tiveram seus direitos afrontados.

Tais fatos não podem ser ignorados por este Órgão de Defesa do Consumidor, uma vez que ofendem direitos básicos, valores e preceitos fundamentais dos vulneráveis. Portanto, frente às condutas lesivas foi instaurado de ofício o presente procedimento administrativo, sob o nº **0115-021.763-5** bem como lavrado o **Auto de Infração nº 0312-DC**, por confirmada afronta aos artigos 6º, IV, 37 § 2º, 39 IV; da Lei Federal nº 8.078/90 e os artigos 14 §2º e 22, IV, do Decreto Federal 2.181/97.

Nesse contexto, o PROCON notificou a empresa reclamada para que apresentar impugnação aos fatos imputados, dando-lhe ciência quanto à afronta a legislação consumerista, tratadas de forma coletiva, bem como do prazo para apresentação do manifesto, conforme **Auto de Infração de fls. 201 e aviso de recebimento de fls. 205**.

Ciente do prazo de 10 (dez) dias para manifestação à reclamada **TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA**, **impugnou tempestivamente as irregularidades a ela imputadas**.

II - FUNDAMENTOS JURÍDICOS

A Lei Federal nº 8.078/90 foi criada atendendo aos preceitos constitucionais agasalhados no Art. 5º, XXXII CF/88, objetivando garantir ao cidadão brasileiro sua defesa pelo Estado em face dos abusos praticados no mercado e na sociedade de consumo.

Ao regular as relações jurídicas de consumo, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor reconheceu a vulnerabilidade das pessoas consumidoras perante os fornecedores de produtos e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

serviços e determinou a efetiva atuação da Administração Pública por iniciativa direta na proteção desses sujeitos de direito em condição especial, como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, a partir do seu artigo 4º, I e II.

Da mesma forma, a citada lei visou garantir aos órgãos públicos de defesa do consumidor integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelecidos nos artigos 55, 56 e 105 do CDC, poderes para fiscalizar o respeito dos fornecedores às normas de consumeristas, dando-lhes competências para instaurar processos administrativos com aplicação de penalidades administrativas no que couber.

Quanto ao Decreto Federal nº 2.181 de 1997, tratou de regular as atividades desses órgãos, bem como, de regulamentar os processos administrativos instaurados, cabendo a este Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES, integrante do SNDC segundo a Lei Complementar Estadual 373/2006, no cumprimento de suas atribuições legais, receber, analisar, avaliar e apurar as denúncias apresentadas por Reclamantes, como no caso em tela.

Neste sentido o **artigo 33, III** do referido Decreto estabelece que “as práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante: I - ato, por escrito, da autoridade competente; I - lavratura de auto de infração; III - reclamação”.

Em obediência a este dispositivo o PROCON/ES instaurou processo administrativo de ofício, com o objetivo de apurar o descumprimento reiterado às normas contidas na Lei Federal nº 8.078/90.

Em defesa escrita a empresa **TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA** alega nulidade do Auto de Infração por violação ao princípio do contraditório e da ampla defesa, aduzindo que este foi baseado em representação de particular e não lhe foi dada oportunidade de resposta.

Eis que, tal alegação não merece prosperar pois em notificação encaminhada por esse Instituto foi concedido momento de resposta, e todo o processo obedeceu ao trâmite determinado por lei. Tampouco foi baseado em meras presunções, mas em vasta documentação técnica apresentada.

Feito os devidos esclarecimento, nesta senda, o CDC, diploma legal que prima pelo respeito à dignidade, interesses econômicos do consumidor, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (**artigo 6º, “caput”**), proclama como **DIREITOS BÁSICOS** dessa categoria:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: ”

“(…)”

“IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; ”

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 37, *caput*, trata da proibição de toda publicidade enganosa ou abusiva. Para melhor compreensão, vejamos senão o que dispõe o referido artigo, *verbis*:

“Art. 37 – É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º - É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º - É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Neste Diapasão é preciso enfatizar que “as campanhas veiculadas são construídas de maneira que a criança acredite que, ao adquirir os produtos, terá características de seu personagem favorito”, utilizando-se da deficiência de julgamento e experiência das crianças. Eis que, são consideradas práticas abusivas pelo CDC, já que exigem do consumidor uma vantagem manifestamente excessiva *ex vi* do **artigo 39, IV – CDC**:

“Art. 39”. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

“IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.”.

A oferta pode ser conceituada como declaração inicial de vontade direcionada a realização de um contrato.

A oferta, por si só, já é suficiente para criar vínculo entre fornecedor e consumidor, surgindo uma obrigação pré-contratual, devendo o fornecedor cumpri-la nos exatos termos anunciados, vinculando-o contratualmente (princípio da vinculação contratual da publicidade). (GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor Código Comentado e Jurisprudência, Rio de Janeiro, 2008, p.192)

Assim sendo, qualquer informação repassada, no ato da contratação de serviços ou da aquisição de produto, vincula o fornecedor que dela vier a se utilizar, nos termos do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, que segue:

Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Nesse sentido, o artigo 31 disserta:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

É sabido que a relação contratual que envolve fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, equilíbrio dos interesses e boa-fé. E que é direito do fornecedor efetuar a cobrança de dívidas, porém, é seu dever agir com lealdade e transparência.

Neste sentido, oportuna é a transcrição do **PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA** nos contratos, sendo este indispensável para a harmonização das relações entre fornecedores e consumidores, uma vez que impõe um dever de conduta para as partes no sentido de agirem com lealdade e confiança no **ADIMPLENTO** do contrato, protegendo, assim, as expectativas dos atores.

De acordo com o afamado Professor Leonardo de Medeiros Garcia:

“... a boa-fé objetiva constitui um conjunto de padrões éticos de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em todas as fases da existência da relação contratual, desde a sua criação, durante o período de cumprimento e, até mesmo, após a sua extinção.” (GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões, (Decreto nº 2.181/97. 6. Ed. Ver., ampl. E atual. Pelas Leis nº 11.989/2009 e 12.039.2009.-Niterói: Impetus, 2010. p. 45)

Destarte, a conduta praticada pela reclamada também atenta contra o **artigo 12, VI e 14, I VI, 14 §2º do Decreto Federal nº 2.181/97**, que possui o seguinte texto:

“Art. 12”. São consideradas práticas infrativas:

VI - Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. ”

Art. 14. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, esmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços.

§ 2º É abusiva, entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais, seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança, ou que viole normas legais ou regulamentares de controle da publicidade.

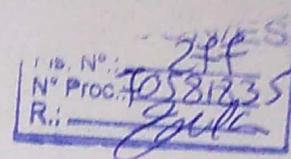
Dito isso, estando assentada a conduta infrativa da empresa, tanto que foi condenada em âmbito judicial, não resta a este Instituto alternativa senão sancioná-lo por meio da imposição de multa, que encontra sua previsão legal no **artigo 56, I do CDC**, que estabelece:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I – Multa.

No mesmo sentido prevê o **artigo 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97**, in verbis:

Art. 18. A inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990, e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

I – Multa.

Diante dos argumentos até aqui apresentados, restou fundamentada a materialidade da conduta lesiva reiterada (**INFRAÇÃO CONTINUADA**) da infratora, nos exatos termos do art. 1º, § 1º, § 2º, § 4º e § 5º da Instrução de Serviço 168/2011, razão pela qual os trâmites processuais foram e serão tratados nos moldes do dispositivo mencionado:

Art. 1º – Serão consideradas infrações continuadas às normas de defesa do consumidor aquelas nas quais o fornecedor incidir por duas vezes ou mais em ilícitos da mesma natureza, apurados em uma só autuação, durante o mesmo ano calendário.

III - DA PENA DE MULTA E SUA DOSIMETRIA

As empresas autuadas, em desatenção às notificações deste Instituto, não apresentaram seus Balanços Patrimoniais/Contábeis relativo ao último exercício. Desta forma, conforme previsto no artigo 4º da Instrução de Serviço 019/2008, suas receitas serão estimadas por este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

Passo a dosimetria da pena de multa que será definida com base na fórmula constante no artigo 5º da Instrução de Serviço nº 019/2008 e levará em conta o porte econômico da empresa, o valor da receita bruta, o enquadramento do grupo da gravidade da infração (conforme o Anexo I) e a vantagem auferida.

A infração cometida pelas transgressoras, ou seja, deixar de prestar informações adequadas e claras, publicidade enganosa e levar vantagem manifestamente excessiva, encontra-se disposta no Grupo I, do Anexo I, Instrução de Serviço PROCON-ES Nº 19 de 18/03/2008.

Quanto ao porte econômico e com base na Lei Complementar nº 139/11, as autuadas:

TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA inscrita no CNPJ: 44.990.901/0001-43 Se encontra classificada como **Empresa de Grande Porte**, e seu faturamento mensal bruto será estimado em **R\$ 2.000.000,00 (Dois milhões de reais)**.

Dito isso, defino a pena-base em **3006,96 VRTE'S**, convertida em **R\$ 9.840,57 (Nove mil, oitocentos e quarenta reais e cinquenta e sete centavos)**.

Cabendo demonstrar que esta incorreu na circunstância agravante prevista no inciso I do artigo 26 do Decreto Federal nº 2.181/97, fato este que umenta a penalidade de multa em 1/3 (um terço);

Pelo exposto, passo a fixação das penas de multa, obedecendo às circunstâncias já aferidas, **fixo a pena de multa** nos termos descritos abaixo:

TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA o equivalente a **4009,28 VRTE'S**, convertida em **R\$13.120,77 (Treze mil, cento e vinte reais e setenta e sete centavos)**, a serem recolhidos ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor no prazo de 10 (dez) ou apresentar recurso de acordo com o artigo 44 de decreto 2.181/97, e Lei Complementar 373/06.

No entanto, a conduta das empresas enquadra-se como **INFRAÇÃO CONTINUADA**, portanto, acrescentar-se-á o percentual de **10%**, (dez por cento) ao valor da pena base, correspondente a



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

cada reclamação, acostadas aos autos, por força do artigo 1º da Instrução de Serviço PROCON-ES nº 168/2011.

Diante do exposto, **FIXO A PENA DE MULTA** nos seguintes termos:

TILIBRA PRODUTOS DE PAPELARIA LTDA o equivalente a **4.309,97 VRTE'S**, convertida em **R\$14.104,82 (Catorze mil, cento e quatro reais e oitenta e dois centavos)**, a serem recolhidos ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor no prazo de 10 (dez) ou apresentar recurso de acordo com o artigo 44 de decreto 2.181/97, e Lei Complementar 373/06 (com acréscimo de 10% e aumento de 1/3 da agravante);

Nos exatos termos do artigo 7º da Instrução de Serviço nº 019/2008 a pena base, será reduzida de ¼ (um quarto) do seu valor, caso ocorra o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento da Decisão Administrativa de 1ª Instância pela empresa reclamada, sem prejuízos as agravantes determinadas na referida Instrução de Serviço conforme dosimetria da pena anexo. (Valor atualizado da pena na data atual – ¼ da pena base= total a pagar

Na hipótese do parágrafo acima, o fornecedor deverá entrar em contato com o Setor Financeiro do PROCON/ES, através do endereço eletrônico gof@procon.es.gov.br, e solicitar o DUA (Documento Único de Arrecadação), para efetuar o pagamento da multa.

O pagamento da multa, quando efetuado, deve ser informado imediatamente mediante envio do comprovante endereçado à Gerência Orçamentária e Financeira do PROCON/ES pessoalmente, via carta ou por e-mail no endereço gof@procon.es.gov.br, sob pena de inscrição em Dívida Ativa.

Intime-se, registre-se e autue-se.

Vitória/ES, 15 de outubro de 2018.

<p>André Marques Ferreira ANDRÉ MARQUES FERREIRA DIRETOR JURÍDICO RESPONSÁVEL PROCON/ES</p>	<p>LORENA TARDIN ALVES BELLON AGENTE DE SERVIÇOS TÉCNICOS – PROCON/ES</p>
---	---

PROCON/ES
 Fls. N°: 278
 N° Proc.: 70581835
 R.: *[assinatura]*



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
 INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
 PROCON/ES

Relatorio de Dosimetria, conforme IS 019/2008

Dados do Processo
 N° do Processo:
 FA:

Dados da Empresa
 Razão Social:
 CNPJ: CPF:
 Receita Bruta:
 Porte Econômico:

Dados da Multa		Multa em VRTE
Gravidade da infração:	<input type="text" value="Grupo I"/>	<input type="text" value="4.309,97"/>
Vantagem auferida	<input type="text" value="NÃO"/>	
Valor da Multa	<input type="text" value="R\$ 8.080,00"/>	Valor do VRTE na Data da Infração
Redução (art. 6ºIS-019);	<input type="text" value="R\$ 0,00"/>	<input type="text" value="2,6871"/>
Aumento (art. 6ºIS-019);	<input type="text" value="R\$ 2.693,33"/>	Valor do VRTE atualizado
Valor da Multa:	<input type="text" value="R\$ 10.773,33"/>	<input type="text" value="3,2726"/>
Infração Continuada - IS(168/2011):	<input type="text" value="R\$ 808,00"/>	Ano da Infração
Valor Total da pena na data da infração:	<input type="text" value="R\$ 11.581,33"/>	<input type="text" value="2015"/>
Valor atualizado da pena na data atual:	<input type="text" value="R\$ 14.104,82"/>	

Relatório emitido em: terça-feira, 20 de novembro de 2018