



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

MP: 43.161.514/2012

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Cuida-se de indeferimento de representação formulada por consumidor que contratou serviços de monitoramento de veículo via satélite com a empresa Imobilesistem.

Em resumo, a representação questiona a existência de cláusula contratual que aponta a necessidade de que, em caso de um evento (furto ou roubo) seja a central comunicada o mais rápido possível, não podendo a comunicação exceder a cinco minutos”.

O interessado, vítima de roubo, só conseguiu fazer a comunicação apontada cerca de 50 minutos após o roubo, o que o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

levou a questionar a compatibilidade da cláusula com o Código de Defesa do Consumidor.

Entendo que o indeferimento efetuado esteja bem escorado.

A questão, na verdade, é de índole individual, envolvendo o ressarcimento do consumidor prejudicado, sendo certo que a atuação do Ministério Público fica adstrita à existência de interesses metaindividuais ou individuais indisponíveis, sendo que nenhuma das duas situações se vêem aplicadas à espécie.

Voto, deste modo, pelo desprovimento do recurso interposto.

São Paulo, 5 de junho de 2012.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Recurso contra o indeferimento de Representação

PT 60858/12

Nº de Origem: 514/2012-2

Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital

Recorrente: Eder dos Santos Oliveira

Recorrida: a Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital

Contrato de emissão de sinais para bloqueio de veículo em caso de furto ou roubo, com pacto adjeto de compra dos documentos ou entrega de outro veículo, na hipótese deste não vir a ser recuperado em 30 dias – empresa IMOBILESISTEM Proteção Via Satélite Ltda. – cláusula contratual, de seu contrato padrão, que impõe, ao consumidor, avisar a empresa do furto ou roubo dentro de, no máximo, 5 minutos de sua ocorrência - Legitimidade e Interesse do Ministério Público para atuação – interesses difusos e coletivos, com relevância social, a serem protegidos – Necessidade de instauração de Inquérito Civil – Recurso Provido.

Trata-se de representação, formulada por Eder dos Santos Oliveira, que informa ter sido vítima de roubo, por quatro elementos a mão armada, em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

03.06.2011, quando dirigia sua moto, por via pública desta Capital.

Relata que os assaltantes o agrediram fisicamente, tendo levado, além de sua moto, seus pertencentes pessoais, isto é, seu celular, sua carteira, seu relógio, sua mochila e sua jaqueta.

Após conseguir recuperar seus sentidos, uma vez que os teria perdido em razão das agressões sofridas, e passados 50 minutos dos fatos, se dirigiu ao estabelecimento comercial mais próximo, comunicando o ocorrido à polícia, pelo número 190, bem como comunicando, à empresa representada, qual seja, à empresa IMOBILESISTEM Proteção Via Satélite, que havia sido contratada pelo representante, para proceder à emissão de sinais de bloqueio e acionamento de sirene de voz, em caso de furto ou roubo de sua motocicleta.

Segundo informa o representante, no entanto, a empresa se negou a dar cumprimento à obrigação assumida no contrato, de compra de documentos do veículo ou de entrega de outro veículo semelhante, em virtude de a notícia da ocorrência do roubo não ter respeitado o disposto na cláusula contratual 6.5 de seu contrato padrão, que estipula a obrigação do consumidor informar a ocorrência do

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

delito à empresa dentro de, no máximo, 5 minutos após a sua ocorrência.

Inconformado com esta cláusula contratual nº 6.5, do contrato padrão da empresa IMOBILESISTEM, por entendê-la abusiva, e considerando que outras pessoas firmaram o mesmo contrato ou podem vir a fazê-lo, representou o recorrente ao Ministério Público, requerendo providências, na esfera de proteção a interesses difusos e coletivos dos consumidores.

Sua representação veio acompanhada de comprovação da propriedade da motocicleta, de cópia do contrato padrão, do Boletim de ocorrência do roubo, e da carta, por meio da qual a empresa se negou a cumprir sua obrigação, de adquirir os documentos do veículo ou de entregar outro em seu lugar, em virtude do acima alegado.

A representação, no entanto, veio a ser indeferida, pela digna Promotora de Justiça oficiante nos autos, por ter a mesma entendido que inexisteriam interesses difusos ou coletivos a serem protegidos, devendo a questão ser resolvida pela livre concorrência, e por meio de medida judicial individual.

Ressalta, ainda, que o serviço de monitoramento de veículos via satélite seria destinado a pessoas com posse patrimonial relevante, bem como que inexisteriam outras reclamações a respeito desta matéria,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

efetuadas junto à Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, o que indicaria que o problema seria mesmo de cunho individual, não se tratando de prática disseminada no setor de empresas de monitoramento de veículos via satélite.

Inconformado, o representante recorre, devendo o seu recurso ser considerado tempestivo, uma vez que o AR não foi recebido por ele pessoalmente, e porque não se certificou, nos autos, a data de sua juntada, a partir de quando começa a correr o prazo de 10 dias, conforme disposto no art. 118, do ATO 484/2006-CPJ.

O recorrente alega que se trata de cláusula contratual, inserida em contrato de adesão, em que inexistente oportunidade de discussão por parte do consumidor, além do que se trataria de cláusula a impedir o cumprimento do objeto contratado pela representada, ressaltando que, segundo o SINDIMOTO, 56% dos motociclistas seriam analfabetos, e 15% teriam feito, apenas, ensino fundamental, tratando-se, em sua grande maioria, de pessoas que receberiam salários pouco superiores a um salário mínimo, podendo a vulnerabilidade do consumidor ser de ordem técnica, científica, fática ou sócio econômica, situações estas todas que estariam presentes neste caso.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mantido o indeferimento, os autos vieram a este Conselho Superior, tendo esta Conselheira solicitado vista dos mesmos, em nossa última sessão de julgamento.

Feito o relato do necessário. Passamos ao voto.

A representação inicial versa sobre a eventual abusividade de cláusula contratual, inserida em contrato padrão de *"prestação de serviços de emissão de sinais para bloqueio de veículos à distância com pacto adjeto de promessa de compra sobre documentos."*

Trata-se de contrato de rastreamento e bloqueio de veículos via satélite, com pacto adjeto de, em não vindo o veículo a ser localizado dentro de 30 dias do roubo ou furto, haver a compra de documentos do veículo objeto do crime, pela empresa, ou entrega, por este, ao consumidor, de um veículo semelhante.

Ou seja, na hipótese de o veículo não vir a ser recuperado em 30 dias, a empresa se compromete a pagar uma quantia ao consumidor, ou fornecer-lhe outro veículo semelhante.

Como se trata de contrato padrão, e como esta empresa atua no mercado de veículos, vans, motocicletas e caminhões, como se pode constatar em seu site na internet, resta demonstrado que muito



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

provavelmente, já assinou o mesmo contrato com inúmeros consumidores, assim como ainda poderá vir a fazê-lo com muitos outros.

Portanto, existem **interesses difusos e coletivos** a serem protegidos neste caso, a merecer a devida atuação ministerial.

Interesses coletivos de todos aqueles que já firmaram, com a representada, contrato padrão contendo a aludida cláusula, uma vez que se trata de um grupo de pessoas que com ela estabeleceram uma relação jurídica base (contrato), tratando-se de interesses transindividuais, por dizerem respeito a mais de uma pessoa, nos exatos termos definidos pelo art.81, § único, II, do CDC.

Interesses difusos, por sua vez, de todas as pessoas indeterminadas que ainda poderão vir a firmar contrato padrão com a empresa representada, contendo a cláusula contratual em questão, tratando-se, mais uma vez, de interesses transindividuais, por dizerem respeito a mais de uma pessoa, conforme art. 81, § único, I, do CDC.

Também não se exclui a possibilidade de proteção de **interesses individuais homogêneos**, caso se venha, por hipótese, a apurar um elevado número de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítimas, que sofreram danos pela cláusula contratual em apreço (art.81,§ único, III, do CDC).

Como se trata de empresa que atua há anos no mercado de consumo, conforme informado em seu site (vide anexo), é de se entender que existe **relevante interesse social** a legitimar a atuação ministerial no presente caso, decorrente, em primeiro lugar, **do elevado número de pessoas que podem vir a ser por tal atuação beneficiadas.**

De se registrar aqui, inclusive, que a legitimidade do Ministério Público, para o ajuizamento de ações civis públicas, em prol de consumidores, qualquer que tenha sido a relação contratual firmada (planos de saúde, contratos de TV a cabo, contratos escolares, seguros, contratos bancários, etc), se trata de matéria já consagrada pela jurisprudência de nossos tribunais superiores, seja pelo E.STF(Súmula 643 do E.STF), seja pelo E.STJ (STJ: REsp 806.304/RS, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/12/2008, DJe 17/12/2008; AgRg no REsp 856.378/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/03/2009, DJe 16/04/2009; REsp 684.712/DF, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 07.11.2006, DJ 23.11.2006 p. 218; REsp 586.307/MT, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 14.09.2004, DJ 30.09.2004 p. 223;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

AgRg no REsp 633.470/CE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 29.11.2005, DJ 19.12.2005 p. 398; STF: AI-AgR 438703 / MG – MINAS GERAIS-AG.REG.NO AGRAVO DE INSTRUMENTO - Relator(a):Min.ELLEN GRACIE - Julgamento: 28/03/2006- Órgão Julgador: Segunda Turma - Publicação DJ 05-05-2006 PP-00027; RE-AgR-424048/SC-SANTA CATARINA - AG.REG.NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO - Relator(a): Min. SEPÚLVEDA PERTENCE - Julgamento: 25/10/2005 - Órgão Julgador: Primeira Turma, Publicação - DJ 25-11-2005 PP-00011).

Ademais, a **relevância social**, a legitimizar a atuação ministerial, não decorre apenas da baixa condição econômica social das pessoas a serem protegidas, podendo outros fatores indicar tal importância social, tais como a garantia de acesso à Justiça, a grande dispersão de lesados, a natureza e a relevância dos interesses a serem protegidos.

Neste caso, além da dispersão de possíveis e futuros lesados, temos que a cláusula contratual em questão, em tese, coloca o consumidor em posição de extrema desvantagem frente ao fornecedor, praticamente concedendo a este uma justificativa para poder descumprir o contrato em qualquer hipótese.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Realmente, exigir que o consumidor, após ter sido vítima de roubo ou furto de seu veículo, avise a empresa em 5 minutos, sob pena de perder o direito de vir a ser ressarcido pela perda do bem não recuperado, conforme previsto em contrato, é impor, ao consumidor, um ônus excessivo, injusto e contrário à boa fé, pois se afigura praticamente impossível que o consumidor consiga cumprir esta condição contratual, especialmente porque o crime de roubo ou furto de veículo se faz acompanhar, em geral, da subtração do aparelho celular da vítima, exatamente para poder impedir que faça rápida comunicação do fato à polícia, fazendo-se acompanhar, ainda, não raras vezes, de abandono da vítima em local ermo, ou mesmo de lesões corporais contra a sua pessoa, de forma que dificilmente conseguirá ela avisar a empresa em 5 minutos, tratando-se, assim, de ônus que não se coaduna com a política que deve nortear as relações de consumo, configurando-se, em tese, em cláusula abusiva, nos termos do art.51, IV, § primeiro, I, II e III do CDC.

Cabe lembrar aqui, que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor têm fundamento constitucional (art.5º, XXXII e 170, V, da CF), sendo de ordem pública e interesse social (art.1º do CDC), além de indisponíveis, posto que irrenunciáveis (art.51, I, do CDC).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tudo o que ora se expõe, para fundamentar nosso entendimento, a respeito da presença de legitimidade de atuação institucional, e da existência de justa causa para instauração do Inquérito Civil, cujo mérito competirá, obviamente, ao digno Promotor de Justiça oficiante analisar e se manifestar.

Assim, a natureza do interesse a ser protegido, qual seja, de proteção do consumidor contra práticas e cláusulas abusivas, previsto no art. 6º, IV, do CDC, também está a indicar a relevância social da matéria, a legitimar a atuação institucional.

Além da grande dispersão de lesados, e da relevância dos bens a serem protegidos, o que já seria suficiente para legitimar a atuação do MP, temos que, neste caso, segundo informou o recorrente, visa-se a proteção de adquirentes de motocicletas que, em sua grande maioria, são pessoas de baixa renda, office-boys, com nenhuma ou pouca instrução, sem se esquecer que, como dito acima, a empresa representada também firma contratos com donos de caminhões, vans e outros veículos, dentre os quais também não se pode excluir a existência de pessoas de baixa renda e/ou de baixa instrução.

Realmente, a vulnerabilidade do consumidor, necessária para aplicação do CDC (art. 4º, I,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

do CDC), pode ser não só econômica, como também técnica, científica e fática.

Neste caso, a vulnerabilidade decorre não só da condição sócio econômica e científica dos consumidores (seja da grande maioria dos motoqueiros, seja de possíveis proprietários de caminhões, carros e vans), como também de suas condições técnicas e fáticas, eis que não têm, em sua grande maioria, conhecimentos sobre o serviço em questão (vulnerabilidade técnica), além do que não têm condições de discutir as cláusulas contratuais, que lhes são impostas, eis que já previamente estabelecidas em contrato padrão pelo fornecedor (vulnerabilidade fática).

Cabe, ainda, observar, que uma prática ou cláusula abusiva, para merecer a atuação institucional, não precisa atingir todo um setor do mercado, bastando ser praticada por uma determinada empresa, sendo capaz de afetar elevado número de pessoas.

Também não há necessidade de existir reclamações de muitos consumidores, pois nem sempre estes se dão conta de eventual abuso, ou se dispõem a reclamar perante os órgãos públicos competentes, podendo e devendo o MP atuar de ofício, ainda que não haja uma reclamação sequer, se detectado perigo de dano a uma massa de consumidores.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apenas para se averiguar o número de eventuais lesados pela cláusula em questão, de forma a legitimar eventual atuação em prol de interesses individuais homogêneos, se mostra conveniente oficial-se ao Procon da Capital, e de Osasco, onde se localiza a sede da empresa representada, solicitando-se informações.

Enfim, por todos estes motivos, consideramos presentes, na espécie, a legitimidade e o interesse para atuação do Ministério Público, pelo que damos provimento ao recurso, a fim de que seja instaurado inquérito civil, para a devida apuração dos fatos e sua efetiva abrangência, seja oficiando-se e ouvindo-se a empresa investigada, seja ouvindo-se o Procon da Capital e de Osasco, seja se tentando firmar TAC, para exclusão da cláusula contratual em questão ou sua modificação, seja ajuizando-se a competente ação civil pública, tomando-se todas as demais providências que se entender necessárias, para investigação dos fatos e proteção dos consumidores.

Também consideramos necessária a análise do contrato sob o ponto de vista: (i) do tamanho de suas letras; (ii) da falta de destaque das cláusulas que restringem direitos do consumidor; (iii) e da existência de contrato de seguro nele embutido, sem a necessária autorização da SUSEP, uma vez que se promete o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de quantia em dinheiro ("compra de documentos") ou a entrega de outro veículo equivalente, na hipótese do veículo não vir a ser recuperado em 30 dias do roubo ou furto, apesar de se apregoar, no início do contrato, que não se trataria de contrato de seguro.

Tendo a digna Promotora de Justiça oficiante, no entanto, se manifestado de forma efetivamente contrária à atuação do Ministério Público neste caso, reputamos prudente a designação de substituto automático para a instauração do Inquérito Civil, evitando-se, assim, que venha a mesma a enfrentar problemas em sua atuação, respeitando-se, ainda, a sua independência funcional.

Desta forma, votamos pelo provimento do recurso, encaminhando-se os autos para designação de Substituto automático.

São Paulo, 28 de junho de 2012.