



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Processo: 02.15.0969

CONSUMIDOR: PROCON MUNICIPAL DE UBÁ "EX OFFICIO"

INFRATOR: **RN Comércio Varejista S.A.**, com CNPJ nº 13.481.309/0185-63 e sede na Av. Cristiano Roças, 39, centro, Ubá/MG, CEP. 36.500-00.

Decisão Administrativa

1. RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo iniciado "ex officio" nos termos do art. 33, I, do Decreto Federal 2.181/97, nos termos da Decisão Administrativa Cautelar Antecedente de fls. , visando apurar as práticas infrativas ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90) ali delineadas.

Notificada, para apresentar impugnação, a infratora quedou-se inerte, tendo preterido o Órgão e impetrado Mandado de Segurança face a autoridade subscritora competente do ato administrativo que suspendeu **AS VENDAS DE QUAISQUER SEGUROS E SERVIÇOS NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL INFRATOR, NO MUNICÍPIO DE UBÁ.**

Demais, o processo transcorreu dentro da mais absoluta normalidade, com respeito aos princípios basilares da ampla defesa e do contraditório, clamando, agora, por decisão.

Com vista os autos para decisão.

É, essencialmente, o relato. Passo a decidir.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Estando presentes os pressupostos processuais e as condições da ação e não havendo nulidades a sanar, passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei federal nº 8.078/90, art. 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/97, art. 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

O presente processo administrativo teve o seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa da Infratora, a qual preferiu não



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

se manifestar nos presentes autos, deixando latente a sua desídia, não só por seus consumidores/clientes, mas, também, pelo Órgão Administrativo responsável pela Política Municipal das Relações de Consumo.

Talvez – e faço consignar aqui uma mera e pretensa hilação – não teve a Infratora como se defender do indefensável! Todavia, poderia, caso quisesse combater esse terrível e inescrupuloso comportamento, consubstanciado na venda embutida de serviços, ter se manifestado nesse sentido.

Pois, bem. A Infratora tem por atividade econômica principal o comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo, sendo atividades secundárias o Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação; bicicletas e triciclos, peças e acessórios; brinquedos e artigos recreativos; artigos de joalheria e relojoaria; discos, CDs, DVDs e fitas; móveis outros artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente; atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários; reparação e manutenção de equipamentos eletroeletrônicos de uso pessoal e doméstico; comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal; artigos de cama, mesa e banho e de artigos esportivos.

No desenvolver de suas atividades secundárias, a Infratora comercializa diversos tipos de seguros e serviços, dentre os quais, garantia estendida, caminhão da sorte, antivírus etc.

Como dito alhures, a venda de aludidos seguros e serviços há muito tem sido combatida pelos órgãos de defesa do consumidor, conforme se depreende da decisão administrativa do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC/SENACON, exarada em janeiro/2015, fls. X, a qual sancionou a Infratora, em R\$2.416.049,20 (dois milhões quatrocentos e dezesseis mil e quarenta e nove reais e vinte centavos), “pela prática de oferta e comercialização de serviços adicionais, sem solicitação prévia do consumidor”, tendo sido constatado que, “nos atendimentos realizados pelos Procons, os consumidores destacaram em sua fala que, na maioria dos contratos de serviços e seguros celebrados, não optaram voluntariamente por esta espécie de contratação, bem como foram expressos em não desejarem as referidas contratações”.



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Apesar da sanção aplicada, recentemente este Procon recebeu, por ordem da M.M. Juíza do Trabalho da Vara de Ubá/MG, cópia de sentença, cujo Réu é a ora Infratora, evidenciando a pressão nos funcionários do estabelecimento, para se efetuar vendas casadas, enganando os clientes, culminando a atuação do Órgão na suspensão das **VENDAS DE QUAISQUER SEGUROS E SERVIÇOS NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL INFRATOR, NO MUNICÍPIO DE UBÁ**, uma vez que nos autos do processo trabalhista 0010482-02.2016.5.03.0078, restou patente, através das mensagens de whatsapp, cujos conteúdos foram registrados em escritura pública, bem como dos depoimentos testemunhais tomados na reclamatória, que Infratora cobrava, agressivamente, metas por vendas de seguros, em especial o denominado "garantia estendida", cuja venda era embutida e sem o conhecimento dos clientes.

A Infratora, estando impedida de seguir com a malfadada prática de embutir serviços e seguros em suas vendas, vilipendiando seus consumidores/clientes do básico direito à liberdade de contratação e derogando um dos mais nobres princípios orientadores de nosso ordenamento jurídico, a boa-fé objetiva, tentou ceifar o ato administrativo legítimo, através de pedido liminar em Mandado de Segurança, quedando-se alheio e ignóbil ao processo administrativo instaurado.

Impõe-se assentar, prefacialmente, porém, que o ato administrativo há de se pautar pelo princípio da legalidade, uma vez que o administrador público está vinculado ao império da lei e deve agir em consonância com os ditames legais e somente na falta ou malferimento do dispositivo legal, quando provocado, o Poder Judiciário deverá exercer o controle da legalidade do ato administrativo, não podendo imiscuir-se, todavia, nos aspectos do meritórios do ato em si, que se reveste de conveniência e oportunidade, porquanto situam-se no centro do poder discricionário do Administrador.

Nesse compasso, na presente hipótese, a sanção imposta à Infratora reveste-se de legitimidade, devido ao poder de polícia conferido a este Procon, em consonância com o art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, senão, vejamos:

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;



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Note-se que tais princípios estão expressamente previstos no art. 4º, do Diploma Consumerista, traduzindo que o consumidor e o fornecedor contratem com lealdade e segurança recíprocas. Pode-se dizer que são regras de condutas, em que devem ser respeitados os interesses dos consumidores, através de um espírito de cooperação entre eles, o que justificaria a existência do contrato.

Demais disso, é de se colocar em foco a prática do assédio agressivo, através da abordagem promovida, que a Infratora vem realizando, conforme amiúde demonstrado nas cópias extraídas do processo trabalhista, anexadas ao presente, com o fito de embutir seguros e serviços nas vendas realizadas. O *modus operandi* da Infratora gera um sentimento de impotência e ojeriza, ante o manifestado desprezo para com a situação dos seus consumidores.

Com efeito, a boa imagem da proteção legal dos direitos dos cidadãos é afetada, e a sua tranquilidade tomada de assalto, como se se vivesse em uma verdadeira selva, em que a lei do mais forte impéra.

Observa-se, perfeitamente, situação caracterizadora de vício da vontade de contratar por dolo – art. 154, CC – no instante em que a vontade dessas pessoas é direcionada para contratar algo que, na maioria das vezes, não era desejada, ou, se conhecida, não contrataria.

O dolo, nas belas palavras de Clóvis Beviláqua¹, corresponde ao *"artifício ou expediente astucioso, empregado para induzir alguém à prática de um ato jurídico que o prejudica, aproveitando ao autor do dolo ou a terceiro"*, podendo se manifestar, como "bonus" ou "malus".

No primeiro, não há a intenção de prejudicar a outra parte contratante. Ou seja, o agente policitante anuncia de forma exagerada as qualidades ou vantagens de um negócio ou objeto tão somente.

Quanto ao *dolus malus*, o mesmo se manifesta com a intenção precípua de prejudicar; atinge a própria substância da modalidade contratada, tal como ocorre com o caso

¹ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro – Teoria Geral do Direito Civil*. 21. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

em tela, onde a Infratora, com maneiras "peculiares" de desenvolver a contratação, omite requisitos essenciais à perfeita formação do ato jurídico, acarretando, assim, a nulidade de toda a obrigação constituída.

Outro fator de grande relevância e que merece destaque refere-se ao fato de que os consumidores não obtiveram ou não poderiam obter informações prévias sobre seus direitos e obrigações, posto que as contratações eram embutidas nas compras realizadas.

Dentre esses direitos, está estabelecido o direito da informação, o qual deve ser prestado de forma adequada, clara e inequívoca sobre os diferentes produtos e serviços. O inciso III, do artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, assegura o direito à informação, sendo a base para assegurar e legitimar toda uma contratação.

Não é, também, outra a *ratio* do artigo 46 do CDC. O legislador se ocupou de garantir que o consumidor não só recebesse o conteúdo dos contratos previamente elaborados, mas dele pudesse ter efetivo conhecimento. Para tanto, transferiu o dever de informar ao fornecedor e condicionou a eficácia do contrato a essa informação. Indo além, dispôs sobre a clareza e a adequação necessárias, sem as quais a mera comunicação não terá qualquer valia. Com a maestria que lhe é peculiar, Nelson Nery comentou o assunto:

Dar oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato não significa dizer para o consumidor ler as cláusulas do contrato de comum acordo ou as cláusulas contratuais gerais do futuro contrato de adesão. Significa, isto sim, fazer com que tome conhecimento efetivo do conteúdo do contrato. Não satisfaz a regra do artigo sob análise a mera cognoscibilidade das bases do contrato, pois o sentido teleológico e finalístico da norma indica dever o fornecedor dar efetivo conhecimento ao consumidor de todos os direitos e deveres que decorrerão do contrato, especialmente sobre as cláusulas restritivas de direitos do consumidor, que, aliás, deverão vir em destaque nos formulários de contrato de adesão (art. 54, §4º, CDC).

Concebe-se que os consumidores, despertados para a satisfação de uma necessidade, muitas das vezes criada, ao adquirir um bem, esteja em situação de desvantagem em relação à Infratora que, aperfeiçoando cada vez mais seu *metier*, prepara suas vendas de modo a encobrir aspectos desfavoráveis àquele que vai assumir encargos!



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Em verdade, tal omissão contratual, consubstanciada na conduta comissa da Infratora, tida pela lei como abusiva, visa afastar dos olhos dos consumidores as desvantagens do negócio jurídico que celebra.

Além do direito à informação, o artigo 6º, no inciso IV, traz a proibição da publicidade enganosa e abusiva, bem como a proibição de práticas e cláusulas abusivas impostas aos consumidores. Estas proibições asseguram ao consumidor que aquilo que está sendo ofertado seja realmente o que ele irá contratar, sem nenhuma distinção ou alteração da oferta apresentada, bem como não serão impostas condições de contratação que cause qualquer forma de prejuízo ao adquirente. Tais proibições são a revalidação da importância dos princípios e direitos básicos do consumidor e a segurança jurídica nas contratações.

Inobstante ao todo esposado, importante destacar que a conduta dos vendedores do estabelecimento Ricardo Eletro, impulsionada pela gerência, que imputam ao consumidor a aquisição de serviço ou seguro adicional, é repudiada pelo Código de Defesa do Consumidor, por haver um desvirtuamento da função real da negociação, qual seja, vender o produto e não promover a comercialização de serviços e seguros. Tal comportamento é vedado pela norma consumerista, segundo o quanto disposto no artigo 39, I, que tipifica como abusiva o condicionamento do fornecimento de um produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço.

Em outros pontos, verifica-se que, além da deficitária má prestação da informação, foi constatada a prática da oferta e publicidade enganosa, em que o consumidor imaginava que contratava um determinado produto e na realidade estava a adquirir outros serviços que não almejava. Os artigos 36 e 37 do Código de Defesa do Consumidor tratam da importância da oferta e publicidade claras e precisas, possibilitando ao consumidor imediata constatação do bem ou serviços que está a adquirir. O § 1º, do art. 37 prevê como enganosa toda e qualquer informação que seja inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, seja capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, característica, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

Restou demonstrada patente, portanto, a conduta infrativa e reprovável da Requerida de adicionar serviços e seguros em compras do varejo, sem o devido



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

consentimento do consumidor, estando cabalmente visível que tais práticas não atendem às legítimas expectativas dos adquirentes, que não tiveram sua vontade respeitada, havendo a obrigação de reparar os danos causados.

Demais disso, é controversa a possibilidade da venda de seguros por pessoas não habilitadas, uma vez que o art. 2º da Lei n.º 4.594, de 1964, que regula a profissão do corretor de seguros, expressamente prevê que o "exercício da profissão de corretor de seguros depende da prévia obtenção do título de habilitação, o qual será concedido pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização", condicionando a eventual designação de prepostos pelos corretores, dentre outros, à prévio registro no Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização e habilitação técnico-profissional para tanto.

Assim, no caso em testilha, não tendo a Infratora se manifestado nos autos, impossível verificar a implementação das condições acima e a regularidade profissional das vendas praticadas, não obstante a forma como são impostas ferirem de morte a lei consumerista.

3. CONCLUSÃO

Em face do exposto, aplico à Infradoras a pena de multa (art. 56, I, CDC), que passo a dosar, observando os critérios estabelecidos pelos arts. 24 e 28 do Decreto n.º 2.181/97, bem como no Decreto Municipal 5.496/14, que autoriza o Procon Municipal de Ubá a adotar os critérios constantes na Resolução 11/2011 do Ministério Público de Minas Gerais, para fins de aplicação e cálculos de multa administrativa prevista no Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57 parágrafo único da Lei federal n.º 8.078/90), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica do fornecedor**, na forma prevista pela Resolução PGJ n.º 11/2011, art. 59.

Assim, *prima facie*, considerando que há concurso de práticas infrativas (art. 59, §2º, da Resolução n.º 11/2011), passo ao julgamento de cada uma delas.

* Quanto à ausência de boa-fé e transparência (art. 4º)



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Considerando a infração classificada de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 60, da Resolução citada e, tendo em vista que as infrações não previstas em nenhum dos grupos I, II, III e IV do referenciado artigo serão classificadas no grupo I, nos termos do art. 61 da mesma Resolução:

Considerando que a vantagem com a prática infrativa foi, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011);

Considerando que a receita bruta acumulada não foi apresentada e, tendo em vista tratar-se de estabelecimento de médio porte, arbitro o faturamento bruto anual em R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais), sendo sua receita média mensal de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 65, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011.

Aplicando os dados supra a fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando o limite mínimo e máximo, fixo a **pena base em R\$6.000,00 (seis mil reais)**, de acordo com o §4º do mesmo artigo.

Considerando que o infrator é reincidente, conforme relatório de fls. X (artigo 26, I, do Decreto nº. 2.181/97) e que não tomou as providências para evitar ou mitigar as consequências do seu ato lesivo (art. 26, IV, do Decreto nº. 2.181/97) aumento a pena base à metade, na forma do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$9.000,00 (nove mil reais)**.

* Quanto à ausência de informação prévia (art. 6º, III)

Considerando a infração classificada de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 60, da Resolução citada e, tendo em vista que as infrações não previstas em nenhum dos grupos I, II, III e IV do referenciado artigo serão classificadas no grupo I, nos termos do art. 61 da mesma Resolução:

Considerando que a vantagem com a prática infrativa foi, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011);

Considerando que a receita bruta acumulada não foi apresentada e, tendo em vista tratar-se de estabelecimento de médio porte, arbitro o faturamento bruto anual em R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais), sendo sua receita média mensal de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 65, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011.



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando o limite mínimo e máximo, fixo a **pena base em R\$6.000,00 (seis mil reais)**, de acordo com o §4º do mesmo artigo.

Considerando que o infrator é reincidente, conforme relatório de fls. X (artigo 26, I, do Decreto nº. 2.181/97) e que não tomou as providências para evitar ou mitigar as consequências do seu ato lesivo (art. 26, IV, do Decreto nº. 2.181/97) aumento a pena base à metade, na forma do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$9.000,00 (nove mil reais)**.

* Quanto à oferta enganosa por omissão (art. 6º, IV e 37, §1º)

Considerando a infração classificada de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 60, III, item 14 da Resolução citada:

Considerando que a vantagem com a prática infrativa foi, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011):

Considerando que a receita bruta acumulada não foi apresentada e, tendo em vista tratar-se de estabelecimento de médio porte, arbitro o faturamento bruto anual em R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais), sendo sua receita média mensal de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 65, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando o limite mínimo e máximo, fixo a **pena base em R\$16.000,00 (dezesseis mil reais)**, de acordo com o §4º do mesmo artigo.

Considerando que o infrator é reincidente, conforme relatório de fls. X (artigo 26, I, do Decreto nº. 2.181/97) e que não tomou as providências para evitar ou mitigar as consequências do seu ato lesivo (art. 26, IV, do Decreto nº. 2.181/97) aumento a pena base à metade, na forma do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$24.000,00 (vinte e quatro mil reais)**.

* Quanto à venda embutida/casada (art. 39, I)



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

Considerando a infração classificada de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 60, III, item 15 da Resolução citada;

Considerando que a vantagem com a prática infrativa foi, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011);

Considerando que a receita bruta acumulada não foi apresentada e, tendo em vista tratar-se de estabelecimento de médio porte, arbitro o faturamento bruto anual em R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais), sendo sua receita média mensal de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 65, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando o limite mínimo e máximo, fixo a **pena base em R\$16.000,00 (dezesseis mil reais)**, de acordo com o §4º do mesmo artigo.

Considerando que o infrator é reincidente, conforme relatório de fls. X (artigo 26, I, do Decreto nº. 2.181/97) e que não tomou as providências para evitar ou mitigar as consequências do seu ato lesivo (art. 26, IV, do Decreto nº. 2.181/97) aumento a pena base à metade, na forma do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, fixando-a em **R\$24.000,00 (vinte e quatro mil reais)**.

* Quanto à ausência de compreensão prévia do contrato (art. 46)

Considerando a infração classificada de acordo com sua natureza e potencial ofensivo, no artigo 60, II, item 5 da Resolução citada;

Considerando que a vantagem com a prática infrativa foi, ao menos tem tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011);

Considerando que a receita bruta acumulada não foi apresentada e, tendo em vista tratar-se de estabelecimento de médio porte, arbitro o faturamento bruto anual em R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais), sendo sua receita média mensal de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 65, §1º da Resolução PGJ nº 11/2011.

Aplicando os dados supra à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/2011, considerando o limite mínimo e máximo, fixo a **pena base em R\$11.000,00 (dezesseis mil reais)**, de acordo com o §4º do mesmo artigo.



PROCON MUNICIPAL DE UBÁ/MINAS GERAIS

xiii) o encaminhamento de cópia da presente decisão à Vara do Trabalho da Comarca de Ubá/MG, para ciência do feito;

xiv) o encaminhamento da presente decisão ao setor de fiscalização do Procon Municipal de Ubá, para que sejam cumpridas as determinações nela constantes; e

xv) a publicação da presente decisão administrativa, em inteiro teor, nos Atos Oficiais do Município, para conhecimento de todos os cidadãos ubaenses.

Ubá, 28 de novembro de 2016.

TAINAH MOREIRA MARRAZZO DA COSTA
SECRETÁRIA EXECUTIVA DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
UBÁ – MINAS GERAIS