



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

329
S

Processo Administrativo nº 0024.18.020297-0

Infrator: Marisa Lojas S.A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Cuida-se de Processo Administrativo, que foi instaurado no dia 06/12/2018 (fl. 02-A) em face da Marisa Lojas S/A, inscrita no CNPJ sob o número 61.189.288/0001-89, com endereço na Rua James Holland, nº 422, Barra Funda, CEP 01138-050 – São Paulo/SP, visando apurar a seguinte prática infrativa:

O fornecedor efetua a cobrança de seguro e/ou produtos não solicitados/contratados pelo consumidor, através de lançamentos indevidos do valor correspondente nas faturas dos cartões de crédito que administra. (Artigos 6º, II e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, ambos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V e IX "a" e artigo 22, IV, ambos do Decreto 2.181/97).

Às fls. 03/63 foram juntadas mais de 1330 reclamações sobre a cobrança de seguro e/ou produtos não solicitados/contratados pelo consumidor.

Foram acostados aos autos demonstrativo dos sócios, pessoas físicas e jurídicas, relacionado as Lojas Marisa (fl.64).

Às fls. 65 Ata de Reunião do Conselho de Administração, onde consta acordo operacional entre a Reclamada, Club Administradora de Cartões de Crédito e Assurant Seguradora, no valor de **R\$75.000.000,00 (setenta e cinco milhões de reais)** referente a comercialização do produto ora investigado, com prazo de 5 (cinco) anos (fls. 87).

Às fls.66/79v consta Demonstrações Financeiras Individual e Consolidadas referente ao ano de 2017 da Marisa Lojas S.A e Controladas, bem como renovação da parceria com a seguradora Assurant, no valor de acima citado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Na sequência, foi determinada a juntada dos seguintes documentos: i) Condições Contratuais de Seguro Marisa – Casa Protegida (fls.80/86); ii) Comunicado ao mercado no qual a Marisa Lojas S.A informa sobre Acordo Operacional, Contrato de **Representação** de Seguros e Contrato de Comercialização de Produtos de Assistência e Outras Avenças, firmado com a Assurant Seguradora S.A e Assurant Serviços Ltda, cujo escopo é a comercialização pela Companhia de produtos de seguros e assistência e no qual ficou acordado que a Companhia receberia **75 milhões** a título de antecipação (fl.87); iii) Demonstrações Financeiras Padronizadas – 31/12/2017- Marisa Lojas SA (fl.88).

No Demonstrativo Financeiro de fls. 88 e verso consta acordo operacional em 2008 com Itaú Unibanco quanto a utilização com exclusividade da base de dados de clientes da Reclamada, no valor de **R\$120.000.000 (cento e vinte milhões de reais)**, em relação ao produto investigado.

Ato contínuo, a reclamada foi oficiada para apresentar defesa, nos termos do ofício de fls. 89.

Preliminarmente, alegou a Marisa Lojas S.A, existência de Ação Civil Pública com o mesmo objeto deste procedimento, que foi proposta pelo Ministério Público do Estado do Paraná, faltando assim interesse processual necessário a justificar a repetição de idêntica demanda, esbarrando no óbice da litispendência.

Aduziu a reclamada ter apenas firmado com algumas instituições financeiras (Banco Itaucard e Club Administradora de Cartões) acordos de cessão de uso de marca (Cartão de Crédito Marisa Itaucard e Cartão de Crédito Marisa), sendo que, é exclusivamente por meio dos referidos cartões que os consumidores têm a opção de aderir aos seguros comercializados pela Seguradora Assurant.

Salientou, outrossim, que todos os produtos e serviços colocados à disposição do consumidor no interior das lojas, são vinculados à devida informação prévia para aquisição voluntária dos consumidores, uma vez que não há qualquer obrigatoriedade na adesão desses produtos/serviços para que o consumidor possa adquirir as peças de vestuário e acessórios disponibilizados pela Marisa Lojas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

330
S

Acrescentou ainda, que todos os seguros e serviços vinculados ao Cartão de Crédito Marisa são garantidos/prestados pela Assurant Seguradora Ltda. São serviços opcionais e oferecidos de forma clara e objetiva aos clientes, que só serão cobrados em caso de interesse e solicitação expressa do consumidor.

Ao final, argumentou que o número de reclamações relativo às cobranças indevidas através do Cartão de Crédito Marisa, levantados por este subscritor, é irrelevante frente a esmagadora quantidade de consumidores do Cartão de Crédito Marisa, que no ano de 2017 possuía aproximadamente 3.452.778 (três milhões, quatrocentos e cinquenta e dois mil e setenta e oito) de contas ativas.

Anexo a Defesa, a empresa reclamada juntou os documentos de fls.108/172.

Às fls.173/175, foi juntada a Notícia de Fato nº0024.18.021805-9, na qual o consumidor alega que foi adicionado um serviço, sem o seu consentimento, na sua fatura da Loja Marisa.

Às fl.176 foi protocolado requerimento de agendamento de audiência juntamente com outras Reclamadas em virtude da identidade de patrono.

Na audiência realizada, em 22/03/2019 (fl. 179), foi entregue cópia da minuta do Termo de Ajustamento de Conduta, devendo Ministério Público enviar a estimativa do proveito econômico com a conduta abusiva.

Foi determinado, às fls. 181, a juntada de vários documentos, a retificação da Portaria Inaugural, e a expedição de ofício para a Receita Federal e para o CEAT indicar perito economista.

Intimação do perito nomeado para análise do feito e proposta de honorários à fl. 223.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Resposta do ofício da Receita Federal contendo os e-mails cadastrados para o envio de informações das empresas às fls. 200/201.

Na sequência, consta à fls202/208, Termo de Compromisso assinado pelo Perito nomeado nos autos, bem como o Parecer Técnico.

No dia 15 de maio de 2019 foi realizada nova reunião com os representantes das empresas com a finalidade de assinar Termo e Ajuste de Conduta, o que restou infrutífero frente a falta de interesse da Reclamada (fl. 209).

Às fls.226/269 foram anexados aos autos Termos de Declaração de ex funcionários da empresa Reclamada e cópia de ações trabalhistas ajuizadas em face da mesma.

Em continuidade, a Reclamada foi notificada para tomar ciência da juntada dos referidos documentos, bem como manifestar sobre a possibilidade de firmar o Termo de Ajustamento de Conduta cuja minuta foi entregue no dia 22/03/2019. Não havendo o interesse na assinatura da referida proposta, que apresentasse alegações finais (fls. 306).

Em resposta ao Ofício nº5236/2019/Finanças, a Marisa Lojas, resumidamente alegou que embora a pesquisa realizada pelo SINDEC tenha retornado **32 mil** atendimentos relativos a suposta contratação indevida de seguro no cartão de crédito em desfavor de diferentes fornecedores, com números de clientes, faturamento, abrangência e **representatividade** no mercado brasileiro infinitamente superiores ao seu, este resultado que fora obtido não poderia ser utilizado como parâmetro neste procedimento.

Ressaltou que o Parecer Técnico elaborado pelo economista equiparou empresas com faturamentos e receitas absolutamente distintos, presumindo ainda que 5% dos seguros foram realizados sem a prévia e expressa anuência do consumidor.

Por fim, impugnou os documentos acostados às fls.246/358.

É o necessário relatório.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

331
S

2 – Fundamentação

Não havendo nenhuma preliminar arguida pelo infrator, passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 14/19.

No caso dos autos, é evidente a prática abusiva realizada pela Marisa Lojas S/A, sem qualquer solicitação dos consumidores efetuam a cobrança de valores relativos ao seguro denominado "Bolsa Protegida" e outros tipos de serviços, conforme "Tabela de Tarifas", "Seguro Compra Tranquila", "assistência Compra Certa Marisa", "Microseguro de vida Marisa Mulher", "Microseguro Perda de Renda" e "Seguro Proteção de Celulares Marisa".

De acordo com as reclamações que instruíram o presente Processo Administrativo, restou comprovado que a Marisa Lojas S/A, cobrou sem solicitação/autorização prévia e inequívoca dos consumidores, várias modalidades de seguros, dentre outros produtos e serviços, por meio das faturas dos cartões de crédito de sua administração.

1 º - Atendimento - Região: Centro-oeste - UF: GO - Procon: Procon Estadual de Goiás - Cidade do Consumidor: Aparecida de Goiânia - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MARISA LOJAS S/A - Nome Fantasia: LOJAS MARISA - FLAMBOYANT - CNPJ: 61189288019521 - FA Nr: 52001002100000360 - Data: 04/01/2010 - Orientação Atendimento: **Reclamante aduz que solicitou cartão da reclamada porém nunca solicitou seguros, no qual requer confirmar o cancelamento e a restituição dos valores cobrados.** A reclamante questiona também tarifa de processamento. Em contato com a reclamada o DR CARLOS informou que a tarifa de processamento só poderá ser discutida judicialmente em virtude do contrato. Entretanto, verificara a possibilidade de devolução dos valores do seguros, afirmando que todos estão cancelados na data de hoje. A reclamante devera retornar na proxima quarta feira.(06/01/2010) DIA 06/01/2010. E3M CONTATO COM A RECLAMADA O DR. CARLOS INFORMOU QUE VAI RESTITUIR O RECLAMANTE NO VALOR TOTAL DE R\$26,42, SENDO NO VALOR DE R\$ 16,00 SOBRE SEGURO MARISA E R\$ 10,42 SOBRE O SEGURO CONTA PAGA. A RESTITUIÇÃO SERÁ VISUALIZADA NA PROXIMA FATURA.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

23 ° - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Timóteo - Cidade do Consumidor: Timóteo - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Venda casada - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MARISA LOJAS VAREJISTAS LTDA - Nome Fantasia: LOJAS MARISA - CNPJ: 61189288025840 - FA Nr: 31017001100002154 - Data: 12/04/2010 - Orientacao Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: Em 08/05/2009 a reclamante fez junto a reclamada o cartão de nº6034751131129113 para fazer compras na loja, ao assinar contrato do cartão a atendente lhe informou que para possuir o cartão a reclamante deveria aderir ao seguro família e que após o primeiro pagamento do seguro ela poderia solicitar o cancelamento. Ocorre que desde o dia 08/06/2009 a reclamante solicitou o cancelamento e até o presente momento a reclamante está recebendo cobrança do referido seguro. A reclamante requer o cancelamento do referido cartão sem nenhum ônus. (Art. 6º , inciso VIII) a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (Art. 39) É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras praticas abusivas: (Art. 39 , inciso I) condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; (Art. 39 , inciso V) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; - Resposta CIP: NULL

24 ° - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida. - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Carta - Razão Social: MARISA LOJAS VAREJISTAS LTDA - Nome Fantasia: LOJAS MARISA - CNPJ: 61189288000189 - FA Nr: 31002002100023895 - Data: 22/04/2010 - Orientacao Atendimento: ar recebido em 28-04-10 07-05-10- resposta anexada. 02-06-10- enviado para arquivamento. - TextoCarta Atendimento: A CONSUMIDORA, RENILDA SANTANA DE SOUZA, PORTADORA DO CPF Nº 8361431115-20. É TITULAR DO CARTÃO MARISA Nº 6034 7511 1786 7617, JUNTO AO CREDI 21 PARTICIPAÇÕES. **OCORRE QUE A CONSUMIDORA RECEBEU AS FATURAS COM COBRANÇA DE SEGURO DE PERDAS E ROUBOS QUE NÃO FOI SOLICITADO E NÃO TEM O INTERESSE NESTE SERVIÇO.** NAS MESMAS FATURAS ESTÁ HAVENDO COBRANÇAS DE "TARIFA MANUTENÇÃO DE COBRANÇA E TARIFA DE PROCESSAMENTO DE FATURA", PEDE-SE ESCLARECIMENTO REFERENTE A ESTAS COBRANÇAS, POIS SE ENTEDE QUE TARIFA DE MANUTENÇÃO DE CARTÃO É DEVIDO E ENCARGOS DE ATRASOS SÃO DEVIDOS, MAS ESSAS COBRANÇAS CITADAS SÃO DESCONHECIDAS. **TENTOU RESOLVER O PROBLEMA DIRETO NA LOJA MARISA, PORÉM, NÃO OBTEVE RESULTADO.** ANTE O EXPOSTO, VEM A RECLAMANTE, PERANTE ESTE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, REQUERER ESCLARECIMENTOS E CANCELAMENTO DE COBRANÇAS DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO E TARIFAS DESCONHECIDAS, JUNTAMENTE COM ESTORNO PAGOS POR ESTES, MONETARIAMENTE CORRIGIDO. FUNDAMENTOS JURÍDICOS Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor(Lei Federal nº 8.078/90): VÍCIO DE INFORMAÇÃO:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

332
§

art.31 PRÁTICAS ABUSIVAS: art. 39, I (venda casada, limite quantitativo), III (envio de produto ou serviço não solicitado), V(vantagem excessiva), II e IX (recusar venda / pronto pagamento), X(elevar preço sem justa causa)
DOCUMENTOS ANEXADOS - Cópia CPF do Reclamante; - Cópia da CI do Reclamante; - Cópia de Fatura de Prestação de Serviços (cartão de crédito); - Cópia de Comprovante de Endereço. PEDIDOS Requer o consumidor: - Esclarecimentos acerca dos fatos - Cancelamento definitivo e Restituição de quantias pagas pelo serviço não solicitado de seguro de perdas e roubo - Esclarecimentos referente tarifas desconhecidas - Resposta CIP: NULL

518 ° - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Uberlândia - Cidade do Á 15/08/2018
Texto_carta_GrupoEconomico_Marisa_periodo_2010_a_2018.html
file:///C:/Users/marcus.nascimento/Documents/Texto_carta/2018/Texto_carta_GrupoEconomico_Marisa_periodo_2010_a_2018.html 214/586
Consumidor: Uberlândia - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida. - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MARISA LOJAS S.A - Nome Fantasia: LOJAS MARISA - CNPJ: 61189288031220 - FA Nr: 31013001140009049 - Data: 26/06/2014 - Orientacao Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: O consumidor (59 anos), titular do cartão MARISA final 1413, relata que no dia 30/04/2014 compareceu na loja MARISA e realizou a compra de uma JAQUETA no valor de R\$134,96, ocasião esta que foi ofertado o cartão acima. Sendo assim, o consumidor parcelou o produto em 5 x R\$29,52. No entanto, relata que ao receber a fatura (vcto. 10/06/2014) **percebeu que estava sendo lançado também os valores de R\$3,99 de SEGURO BOLSA PROTEGIDA e R\$3,50 de ANUIDADE DIFERENCIADA. Entretanto, discorda das cobranças, alega que não foi informado que tais valores seriam cobrados.** Face ao exposto, o consumidor requer imediato estorno dos valores adicionais, permanecendo apenas o valor da parcela (R\$29,52). - Resposta CIP: NULL

893 ° - Atendimento - Região: Sudeste - UF: SP - Procon: Procon São Paulo - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor: São Paulo - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida. - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MARISA LOJAS S/A - Nome Fantasia: LOJAS MARISA / MARISA.COM.BR - CNPJ: 61189288000189 - FA Nr: 35001008160146756 - Data: 06/05/2016 - Orientacao Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: A consumidora acima qualificada, comparece nesta Fundação informando que lhe foi ofertado cartão de vosso estabelecimento sem a cobrança de qualquer encargo (cartão emitido:603475****667415, todavia, ao receber a fatura de cobrança com vencimento em 06/04/2015, **foi surpreendida com o lançamento na fatura de valores de anuidade R\$ 15,00, e seguro bolsa protegida II Apol 50009, no valor de R\$ 4,99. Relata que compareceu numa loja de vossa rede, para contestar as cobranças não reconhecidas, e que solicitou ainda, o cancelamento do cartão,** ressalta que pagou o valor reconhecido de R\$ 62,95 em 31/03/2016, conforme orientação de funcionária de vosso estabelecimento. **Todavia, em 05/2016, foi surpreendida com a cobrança do valor de R\$ 27,26, referente a saldo da fatura anterior não pago, pois não reconhece débitos, encargos pela falta de pagamento, e**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

anuidade de cartão já cancelado, portanto, a cobrança é indevida. ANTE O EXPOSTO E COM BASE NA LEGISLAÇÃO VIGENTE REQUER: - Esclarecimentos acerca dos fatos; -O cancelamento da cobrança contestada, e do cartão vinculado a mesma:603475****667415; -Se o valor for pago, que seja devidamente restituído. -Em caso de recusa, a justificativa contratual legal para a mesma. -

1273 ° - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Bom Despacho-MG - Cidade do Consumidor: Bom Despacho - Meio de Consumo: **Estabelecimento Comercial** - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida. - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MARISA LOJAS S.A - Nome Fantasia: LOJAS MARISA - CNPJ: 61189288000189 - FA Nr: 31018001180000098 - Data: 27/03/2018 - Orientacao Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: **A reclamante compareceu a este Órgão relatando que adquiriu um cartão de crédito da reclamada na loja situada na cidade de Divinópolis. Informa que no momento da aquisição lhe informaram que a mesma não pagaria nenhum valor referente a anuidade. Ocorre que, mesmo assim foi incluído a referida anuidade e um seguro em seu cartão de crédito, e a reclamante só percebeu tal fato no momento que recebeu a segunda fatura após a aquisição do mesmo, cujo valor é R\$24,28 (vinte e quatro reais e vinte e oito centavos) com vencimento para o dia 10/03/2018. Vale ressaltar que, não consta nenhum valor a ser pago referente a compra efetuada, uma vez que, já foi pago o valor integral na primeira fatura recebida. A reclamante não concorda com a cobrança, uma vez que que foi isenta da anuidade e não autorizou a inclusão de qualquer seguro.** Diante do acima exposto, por intermédio deste Órgão requer: 1- O cancelamento do Cartão de Crédito. 2- O cancelamento da fatura no valor de R\$24,28 (vinte e quatro reais e vinte e oito centavos), bem como, de quaisquer encargos que por ventura forem gerados. (Art. 6º) São direitos básicos do consumidor: (Art. 6º , inciso I) a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; (Art. 6º , inciso II) a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; (Art. 6º , inciso III) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada Lei nº 12.741, de 8.12.2012); (Art. 6º , inciso 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; (Art. 6º , inciso V) a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações **desproporcionais** ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem **15/08/2018**
Texto_carta_GrupoEconomico_Marisa_periodo_2010_a_2018.html
file:///C:/Users/marcus.nascimento/Documents/Texto_carta/2018/Texto_carta_GrupoEconomico_Marisa_periodo_2010_a_2018.html 569/586
excessivamente onerosas; (Art. 6º , inciso VI) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (Art. 6º , inciso VII) o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; (Art. 6º , inciso VIII) a facilitação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

333

S

da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (Art. 6º, inciso IX) (Vetado.) (Art. 6º, inciso X) a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. - Resposta CIP: NULL

Não bastasse a cobrança indevida de produtos/serviços não autorizados/solicitados, os consumidores alegaram que não obtinham êxito perante o fornecedor, quando solicitavam o cancelamento/exclusão dos mesmos de suas faturas, assim como não recebiam o estorno dos valores pagos indevidamente, tendo que recorrer aos órgãos de defesa do consumidor na tentativa de resolver o problema.

Ao que se verifica, pelas referidas reclamações, a Representada ora se nega a realizar o cancelamento dos seguros, ora promete o seu cancelamento, mas continua efetuando a cobrança indevida dos valores nas faturas subsequentes à solicitação de cancelamento, em total desrespeito aos direitos do consumidor.

Assim, se esses consumidores não contrataram/autorizaram tais produtos, vindo a saber de sua existência somente quando passaram a receber a fatura do cartão com a cobrança indevida lançada entre as demais despesas do cartão de crédito, tais consumidores também não receberam qualquer informação prévia sobre as condições contratuais desses produtos ou serviços, como determina o art. 46 do CDC, *in verbis*:

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

O direito à informação é garantia fundamental que se encontra inserida no inciso XIV do artigo 5.º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel como faces de uma mesma moeda, sendo, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do artigo 6.º da Lei n.º 8.078/90). É ele, assim, um direito que busca equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Por sua importância, o direito de informação desdobra-se em vários princípios privilegiados pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles, o princípio da transparência, que está positivado nos arts. 4.º e 6.º, III, de mencionado diploma legal, e visa assegurar ao consumidor a ciência daquilo que está assumindo.

Esta plena ciência somente é possível mediante a informação pelo fornecedor de todos os dados necessários à tomada de decisão pelo consumo ou não do produto ou do serviço de forma eficiente, com clareza e precisão.

A falta ou a insuficiência da informação implica limitação da liberdade de escolha do consumidor, direito básico previsto no inciso II do mencionado artigo 6.º e intrinsecamente vinculado ao direito de informação.

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, *in* "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento."

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

334
S

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; "

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

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

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Segundo pesquisa realizada "Pesquisa Data Popular/ IDEC – 25 anos do Código de Defesa do Consumidor", 76% dos entrevistados afirmaram já ter tido algum problema relacionado a Lojas de Vestuário (https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/Resultados_Pesquisa_IDEC-DataPopular.pdf) (fls. 217).

Consoante a mesma pesquisa, apesar de inúmeros consumidores terem algum problema com serviços de Lojas e E-Commerce, apenas 19%, conforme constatado na referida pesquisa, fazem suas reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. (fls. 216).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Apesar do grande número de reclamações sobre a má prestação no serviço prestado por lojas de vestuário, na qual se inclui a Lojas Marisa, referida pesquisa constatou que muitas vezes os consumidores deixam de reclamar quando enfrentam problemas, e um dos principais motivos citados pelos consumidores é o desgaste gerado e a falta de punição.

Ademais, o volume das reclamações colacionadas diz respeito somente a 55% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC.

Portanto, o enorme número de reclamações acostados às fls. 03/63 é ínfimo e representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pela Reclamada, além de não envolver a periodicidade (o consumidor lesado paga por várias vezes o valor cobrado abusivamente), evidenciando que a prática perpetrada é corriqueira e disseminada contra todos os consumidores que possuem os cartões de crédito emitidos/administrados pela Marisa Lojas.

Ora, o ato de ofertar um produto ou serviço ao consumidor insere-se na fase pré-contratual, cujo principal postulado é a boa-fé objetiva, ou seja, a necessidade de as partes agirem com lealdade e honestidade, de tal forma que uma não frustrar a expectativa da outra.

Essa fase caracteriza-se, também, pelos deveres anexos de proteção, cooperação/lealdade e informação, que visam equilibrar a relação obrigacional, satisfazendo os interesses das partes e impedindo que uma lese os interesses da outra (Lei n.º 8.078/90, artigos 6.º, 9.º, 30, 31, 36, 37, 39, 46 e 47).

Bruno Miragem, discorrendo sobre o tema, escreve:

Assim, por exemplo, ao considerar-se um contrato, a boa-fé objetiva impõe deveres tanto antes da sua celebração formal – como os deveres de informar corretamente, ou realizar uma oferta clara, sem equívocos – assim como durante a execução e após sua extinção, podendo permanecer, findo o ajuste, deveres a serem respeitados pelas partes (por exemplo, a garantia contra vícios). (Direito do consumidor. São Paulo: RT, 2008, p. 72)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

335
4

No mesmo sentido o entendimento de Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes, para os quais o princípio da boa-fé objetiva:

"traduz a necessidade de que as condutas sociais estejam adequadas a padrões aceitáveis de procedimento que não induzam a qualquer resultado danoso para o indivíduo, não sendo perquirido da existência de culpa ou de dolo, pois o relevante na abordagem do tema é a absoluta ausência de artifícios, atitudes comissivas ou omissivas, que possam alterar a justa e perfeita manifestação de vontade dos envolvidos em um negócio jurídico ou dos que sofram reflexos advindos de uma relação de consumo." (in Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor, p. 37/38, 1999) (Destaque nosso):

Basta que o fornecedor deixe de prestar, de forma clara, precisa e objetiva, a um único consumidor, as informações inerentes ao serviço que a ele está sendo oferecido para restar caracterizada a infração.

Portanto, ao inserir no valor final da transação o montante correspondente a serviços não almejados pelo consumidor, a Marisa Lojas age de forma desleal e trai a confiança nela depositada.

Nesse sentido, restam configuradas as infrações descritas nos incisos III e IV do artigo 39 da Lei n.º 8.078, de 1990, in verbis:

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

[...]

III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[...]

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. (grifo nosso)

Tais fatos foram confessados por diversos funcionários da Reclamada:

Thairis Bispo Pereira, ex funcionária da Loja Marisa em Belo Horizonte, declarou que (fls.226/232):



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*...Quanto aos planos, que são os produtos vendidos pelo cartão de crédito como seguro odontológico, seguro bolsa protegida entre outros, a abordagem já era diferente; que explicavam aos clientes sobre os produtos, e explicavam somente os benefícios do cartão; **que colocava para todos os clientes algum produto, mesmo sem ele pedir; que se o cliente lesse o contrato e descobrisse a contratação daquele produto e pedisse para retirar, o mesmo era retirado; que também costumava a não dar cópia para o cliente dos produtos contratados, pois se eles soubessem iriam pedir o cancelamento...Que quando fazia muitos cartões as funcionárias comentavam entre si "pode esperar que quando chegar a fatura a loja vai ficar cheia de reclamação"...*** (Destacou-se).

Cássia Regina Camilo do Santos, ex-funcionária da Loja Marisa em Belo Horizonte, entre 20/05/2013 até 16/03/2015, asseverou que:

*...Que era induzida pelos seus empregadores a quando da contratação do cartão de crédito a "empurrar" o seguro também; que muitas vezes o consumidor contratava o seguro sem saber o que estava contratando, pois assinava os formulários/contratos **simultaneamente**; que explicava que o seguro seria cobrado no primeiro mês mas que logo após podia fazer o cancelamento; que quando os consumidores percebiam a cobrança do seguro na primeira fatura do cartão de crédito, eles se dirigiam a loja para reclamar da cobrança alegando que não havia contratado o seguro e que tal cobrança era indevida;...*(fls. 233/234) (Destacou-se).

Nesta mesma direção foi também o depoimento da ex funcionária Mayara Marques Victor Dias, que trabalhou na Loja Marisa em Goiania/GO, entre 01/12/2015 e 19/09/2016:

*...5) Como era a abordagem dos clientes? Era orientada a fazer com que o cliente contratasse além do cartão de crédito ao menos seguro de perda e roubo; 6) Era oferecido também produtos como seguros, sms, juntamente com o cartão de crédito? **Era oferecido o seguro, e mesmo quando o cliente recusava, o seguro era inserido, sem seu consentimento (do cliente), conseqüentemente, sem seu conhecimento. Em muitas ocasiões, ciente de que o cliente ia recusar o seguro, já nem perguntava mais e embutia o serviço automaticamente;** ...16) Qual a orientação da supervisora com essas reclamações? Como deveria portar a vendedora? Alegar "erro do sistema" e ligar na central de atendimento do Itaucard para registrar a reclamação, o que causava revolta nos consumidores que desejavam o cancelamento e o ressarcimento do valor cobrado imediatamente; ... 18) **Essa prática era comum entre todas as vendedoras dos produtos bancários? Sim. Todos agiam do mesmo modo.** (fls. 273/275).(Destacou-se)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Os demais ex funcionários ouvidos confirmam a prática abusiva, que era disseminada por toda a cadeia de lojas da Reclamada.

Corroboram o entendimento ora sustentado, as decisões proferidas em tribunais:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Cobrança indevida título de seguro, embutida nas faturas de cartão de crédito. Sentença de parcial procedência que determinou que o réu se absteresse de efetuar novas cobranças a esse título, bem como a restituir os valores pagos pelo autor. Falha na prestação de serviço. Reconhecimento de inexistência desta cobrança. Fato que não repercutiu na esfera moral do autor e não enseja a reparação por dano moral. Reconhecimento da sucumbência recíproca. DESPROVIMENTO DO RECURSO (TJ – RJ – APL:0005541620178190007, Relator: Des.(a) MARGARET DE OLIVEIRA VALLE DOS SANTOS, Data de Julgamento :17/07/2019, DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL)

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. Relação de Consumo. Autor alega que não contratou Seguro Hospital Extra, cuja cobrança é feita na fatura de seu cartão de crédito. Solicitou o cancelamento na esfera administrativa, mas não obteve êxito. A ré sustenta que o seguro foi contratado por meio de uma "fatura oferta", que foi paga pelo autor. A ré não prova que o autor quitou a suposta "fatura oferta" e que teve plena ciência de que estava contratando seguro vinculado ao cartão de crédito. Além disso, é questionável a prática de enviar "fatura oferta" junto com fatura regular do cartão de crédito, o que coloca o consumidor em situação de erro capaz de se confundir e quitar ambas, contraindo a partir de então seguro que não solicitou e não pretendia aderir. Ademais, ainda que num primeiro momento tenha havido vontade em aderir ao serviço, a tentativa de desvinculação causa intenso desgaste no consumidor, que não consegue se desvencilhar da cobrança. Tanto que o autor solicitou o cancelamento na esfera administrativa, não conseguiu e por isso foi obrigado a ingressar com ação judicial. Ausência de prova da contratação. Cobrança indevida. Devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral caracterizado. Perda de tempo útil do consumidor na vã tentativa de solucionar a questão na via administrativa. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ. PROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR. Apelação Cível nº 0002219-42.2018.8.19.0004 - Apelantes: ANTÔNIO LOPES DA SILVA BANCO ITAUCARD S/A Apelados: OS MESMOS Relator: DESEMBARGADOR PETERSON BARROSO SIMÃO Julgamento: 11/09/2019 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO - VALOR COBRADO A TÍTULO DE SEGURO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO - ÔNUS DA PROVA - ARTIGO 373, II, DO CPC - NÃO ATENDIMENTO -



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
 PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.
 - Nas ações declaratórias negativas, quem faz prova do fato constitutivo do direito é o réu.
 - **A partir da comprovação da cobrança do seguro na fatura de cartão de crédito e a afirmação de que a autora não contratou tal serviço, caberia ao réu à comprovação de que o seguro foi contratado.**
 - Ausente a comprovação de contratação do seguro, a cobrança dos valores referente a ele, torna-se indevida.
 - Não há prova efetiva de lesão a direito de personalidade da Autora. No caso dos autos, é importante consignar que, o mero descumprimento contratual não enseja, em regra, indenização por danos morais. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.038443-8/001, Relator(a): Des.(a) Mota e Silva, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/07/2019, publicação da súmula em 09/07/2019)

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AUTOR QUE EFETUOU A CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE COMPRAS DA 1ª REQUERIDA, ADMINISTRADO PELA 2ª. INFORMAÇÃO DO FUNCIONÁRIO DA EMPRESA NO SENTIDO DE QUE NÃO HAVERIA COBRANÇA ANUIDADE E QUE O CARTÃO SÓ SERIA DESBLOQUEADO QUANDO O AUTOR PASSASSE NO CAIXA. AUTOR QUE NÃO DESBLOQUEOU NEM UTILIZOU O CARTÃO. RECEBIMENTO DE FATURA NO VALOR DE R\$ 8,94 (OITO REAIS E NOVENTA E QUATRO CENTAVOS), COM COBRANÇAS A TÍTULO DE "SEGURO DESEMPREGO" E "BOLSA PROTEGIDA". ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO DESSES SERVIÇOS PELO AUTOR. CONTRATO DE ADESÃO. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA INFORMAÇÃO, DA TRANSPARÊNCIA E DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. DECRETAÇÃO DE REVELIA DAS REQUERIDAS. NÃO APRESENTAÇÃO DE CONTESTAÇÃO PELA 1ª REQUERIDA E NÃO COMPARECIMENTO EM AUDIÊNCIA PELA 2ª REQUERIDA, APESAR DA INTIMAÇÃO. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DOS FATOS ALEGADOS NA INICIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA. DECLARAÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, COM O CANCELAMENTO DA COBRANÇA FATURA ANEXADA À EXORDIAL. ABSTENÇÃO DE INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO, PORÉM CONCEDIDO EM PATAMAR EXCESSIVO AO DEVIDO NO CASO EM TELA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 35.200,00 (TRINTA E CINCO MIL E DUZENTOS REAIS) PARA R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS). RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA, APENAS PARA MINORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO. SEM CUSTAS E HONORÁRIOS. (TJ – ES – RI:00016500620168080008, Relator: LÍVIA REGINA SAVERGNINI BISSOLI LAGE, Data de Julgamento: 16/06/2018, COLEGIADO RECURSAL – 6º GAB – TURMA NORTE)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

337
S

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE PASSIVA DAS LOJAS MARISA. APLICAÇÃO DA TEORIA DA APARÊNCIA. OFERTA DE CARTÕES DE CRÉDITO COM OMISSÃO OU INFORMAÇÕES EQUIVOCADAS RELATIVAS À ANUIDADE. VENDA CASADA DE SEGUROS. PRÁTICAS ABUSIVAS VEDADAS PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. DESCABIMENTO. 1 - Preliminar de ilegitimidade passiva - A presença da logomarca da loja no cartão de crédito e o fato de a contratação ter sido realizada na própria Loja Marisa, justificam o desconhecimento do consumidor quanto a ser a administradora do cartão a empresa Club Administradora de Cartões S.A.. Aplicação da Teoria da Aparência, segundo a qual "aquele que exterioriza ou ostenta a titularidade do direito vincula-se às obrigações correspondentes". 2 - Práticas abusivas - **Constitui condutas abusivas da parte requerida o oferecimento de cartão de crédito sem a devida informação quanto à cobrança de anuidade, ou com informação equivocada de que não haveria tal cobrança, bem como de efetuar a venda casada de seguros, notadamente em não se tratando disso de um fato isolado, mas de política da empresa de reiterar essas práticas sem prévia anuência do consumidor, para eventual cancelamento posterior, em havendo reclamação. 3 - Dano moral coletivo - O instituto do "dano moral coletivo" aplica-se tão somente aos direitos difusos e coletivos stricto sensu (os efetivamente marcados pelo caráter de transindividualidade e indivisibilidade), não se destinando à **reparação de prejuízos a interesses ou direitos individuais homogêneos.** No caso dos autos, os lesados são consumidores determinados, que poderão executar suas pretensões **individualmente.** Ademais, o reconhecimento do dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de banalização do instituto, o que não ocorreu no caso concreto. **PRELIMINAR REJEITADA. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. POR MAIORIA.**(Apelação Cível, Nº 70067734053, Vigésima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Cairo Roberto Rodrigues Madruga, Julgado em: 28-09-2016)[0]**

Frise-se que a Representada, ao "fornecer" o referido produto/serviço ao consumidor firmou negócio jurídico sem a sua prévia autorização/solicitação, bem como promoveu cobranças descabidas, celebrando unilateralmente um contrato despido de qualquer aquiescência prévia e voluntária do consumidor. É principiológica e cediço a ideia de que as obrigações contratuais devem ter como fundamento a manifestação de vontade das partes.

Para a execução de serviços ou a entrega de produtos é imprescindível que haja autorização expressa do consumidor. Esta autorização não precisa ser necessariamente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

escrita, mas deve ser inequívoca, cuja prova acerca de sua existência compete ao fornecedor, o qual deve acautelar-se nos momentos pré-contratual e contratual.

Assim, ao incluir, de forma ardil, o valor de um seguro ou outro produto na fatura do cartão de crédito do consumidor, este não tem como deixar de pagá-lo, uma vez que se o pagamento não for efetuado integralmente, o consumidor será cobrado na próxima fatura com encargos de financiamento (juros, tributos e outras despesas financeiras), além de encargos por atraso no pagamento.

Ademais, a Reclamada deixa nas mãos do consumidor o ônus de adotar uma atitude comissiva para desistir de um produto/serviço que não solicitou. Ou seja, pela sistemática adotada, se o usuário não requerer, insistir e reiterar seu desinteresse no serviço de seguro, a cobrança não é cessada.

Outrossim, o que se verifica é a dificuldade imposta pela Reclamada para que seja realizado o cancelamento dos seguros, mesmo depois de reiteradas tentativas realizadas pelos consumidores.

Essa prática de venda é extremamente agressiva com o consumidor, eis que inexistente sua manifestação prévia. E quando este recebe o serviço não solicitado, não tem como recusá-lo e, ainda, encontra dificuldades para cancelar sua cobrança.

Dessa forma, tem-se que as cobranças efetuadas em razão dos produtos/serviços não contratados/autorizados pelos consumidores são abusivas e, pois, indevidas, não podendo os mesmos serem obrigados a pagar por produtos/serviços não contratados.

Vale ressaltar, que no caso em comento, verifica-se que o lançamento de seguro ou outros produtos na fatura do cartão de crédito dos consumidores não corresponde a um equívoco da empresa Reclamada, mas a uma prática abusiva perpetrada ao longo do tempo de forma generalizada, contra grande número de consumidores.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

338

S

O Parecer Técnico esclareceu que simultaneamente a criação do cartão de crédito Itaú/Marisa ("co-branded") ocorrida em 2008, a Companhia por meio da sua Controlada Club, recebeu do Itaú Unibanco a quantia **R\$120.000.000** pela exclusividade e uso da base de dados de seus clientes.

Salientou que o ambiente da rede varejista é mais adequado, ou menos intimidador, ao cliente inexperiente (baixa renda). A oferta é realizada dentro da própria loja de varejo pelo vendedor, em um ambiente mais atrativo, despretensioso e informal do que nas agências bancárias, fator que diminui a resistência do consumidor.

Esclareceu o perito que segundo as informações publicadas, a empresa Reclamada **obteve uma receita projetada de R\$ R\$ 50.467.860,00 somente em 2018 com a venda de seguros.** E mais de **R\$ 200 milhões de reais com seguros nos últimos anos.** (fl. 218).

Os números apresentados não foram contestados pela Reclamada, que teve oportunidade de se manifestar em várias ocasiões sobre o parecer técnico.

Em relação ao outro fornecedor também responsável pelo produto, Banco Itaucard, já se encontra em andamento ACP em fase de julgamento.

Diante de todo o exposto, julgo subsistente as infrações cometidas pela Marisa Lojas e descritas na portaria inaugural do presente procedimento.

3- CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, II e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, ambos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V e IX "a" e artigo 22, IV, ambos do Decreto 2.181/97, estando pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Sendo assim, na ausência de Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2017 informado pela Representada, arbitro a receita bruta da empresa autuada com base no Lucro Bruto, publicado em sua página eletrônica (www.ri.marisa.com.br), cujo valor encontrado corresponde a R\$ 1.374.859.000,00 (um bilhão trezentos e setenta e quatro milhões oitocentos e cinquenta e nove mil reais).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 114.571.583,33 (cento e quatorze milhões quinhentos e setenta e um mil quinhentos e oitenta e três reais e trinta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

339
SP

R\$3.442.147,50 (três milhões quatrocentos e quarenta e dois mil cento e quarenta e sete reais e cinquenta centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 2.868.456,25 (dois milhões oitocentos e sessenta e oito mil quatrocentos e cinquenta e seis reais e vinte e cinco centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 4.302.684,38 (quatro milhões trezentos e dois mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e oito centavos)

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 4.302.684,38 (quatro milhões trezentos e dois mil seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e oito centavos).

ISTO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 316 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$3.872.415,94 (três milhões, oitocentos e setenta e dois mil, quatrocentos e quinze reais e noventa e quatro centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19;

b) Recolha os honorários periciais na proporção do valor **correspondente** a 0,1% da multa arbitrada, nos termos da nomeação de fls. 202, diretamente ao perito



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

c) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 31 de julho de 2020.



Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

340
 S

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2020			
Infrator	Marisa Lojas S.A		
Processo	0024.18.020297-0		
Motivo	Venda Embutida		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 1.374.859.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 114.571.583,33
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 3.442.147,50
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.721.073,75
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 5.163.221,25
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2020			232,65%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2020			3,5397
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 707,94
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.619.144,45

