

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNDB  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

**MARCELY CHRISTINA SILVA OLIVEIRA**

**ATOS ADMINISTRATIVOS PUNITIVOS DO PROCON – MA:** Uma análise das  
sanções pecuniárias administrativas aplicadas sob a luz dos princípios da Administração  
Pública.

São Luís  
2019

**MARCELY CHRISTINA SILVA OLIVEIRA**

**ATOS ADMINISTRATIVOS PUNITIVOS DO PROCON – MA:** Uma análise das sanções pecuniárias administrativas aplicadas sob a luz dos princípios da Administração Pública.

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário UNDB, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Esp. Diego Menezes Soares.

São Luís

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Oliveira, Marceley Christina Silva

Atos administrativos punitivos do PROCON – MA: Uma análise das sanções pecuniárias administrativas aplicadas sob a luz dos princípios da Administração Pública. / Marceley Christina Silva Oliveira. \_\_ São Luís, 2019.

177 f.

Orientador: Prof. Esp. Diego Menezes Soares.

Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2019.

1. Defesa do consumidor. 2. PROCON. 3. Administração pública. 4. Constituição federal – consumidor. I. Título

CDU 347.451.031

**MARCELY CHRISTINA SILVA OLIVEIRA**

**ATOS ADMINISTRATIVOS PUNITIVOS DO PROCON – MA:** Uma análise das sanções pecuniárias administrativas aplicadas sob a luz dos princípios da Administração Pública.

Monografia apresentada ao Curso de Direito do Centro Universitário UNDB, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em 26/11/ 2019.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Esp. Diego Menezes Soares (orientador)**

Centro Universitário UNDB

---

**Prof. Me. José Murilo Duailibe Salem Neto**

Centro Universitário UNDB

---

**Prof. Me. Luiz Fernando Pedrosa Fontoura**

Centro Universitário UNDB

Aos meus pais, Joceane Cristina e Antônio  
Marcos pelo amor e apoio incondicionais.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço à Deus pelo dom da vida e porque sei que Ele sempre esteve e estará ao meu lado. Agradeço ainda porque em todos os momentos em que desacreditei ou mesmo tive medo de prosseguir, Ele me deu força, coragem e me mostrou que tinha sonhos muito maiores para mim.

Aos meus pais, Joceane e Marcos, que são as pessoas que mais amo nesse mundo, agradeço por todo o apoio e por terem se dedicado para que eu e cada um dos meus irmãos, tivéssemos a melhor educação e conseguíssemos seguir nossos sonhos. Agradeço por me ensinarem valores que levo por toda minha vida e por contribuírem para que eu me tornasse a pessoa que sou hoje. Em especial, agradeço à minha mãe, que é meu maior exemplo de mulher e que sempre esteve ao meu lado, me incentivando, oferecendo colo e palavras que confortavam meu coração. Meu eterno amor e gratidão a vocês.

Aos meus irmãos Patrick, Mãozoco, Lora e Celo, por sempre estarem por perto quando preciso e por acreditarem tanto em mim. Cada um de vocês teve um papel especial ao longo de toda a minha vida e nesses últimos cinco anos não poderia ser diferente. Em especial a minha Lorinha, que apesar de toda implicância disfarçada, sempre esteve ao meu lado, torcendo, me ajudando, vibrando com minhas conquistas e disposta a fazer qualquer coisa pela minha felicidade. Amo vocês com todo o meu coração.

Às minhas avós Maria Valentina Oliveira, Glória Santos e Maria de Jesus e ao meu avô Irani Oliveira, com cada um de vocês aprendi lições que levo por toda minha vida, obrigada por todos os ensinamentos.

Às minha tias Paula, Pipoca, Nininha, Tonha e Lindalva por serem grandes exemplos de mulheres guerreiras e determinadas. Obrigada por todo o amor e proteção a mim dedicados e por todos os beijos e abraços quentinhos. Amo vocês.

Ao meu noivo, Jamerson, por todo amor, compreensão, incentivo, paciência e cuidado a mim dedicados desde que nos conhecemos. Seus puxões de orelha nesse último ano foram fundamentais para que eu chegasse até aqui. Obrigada por dividir sonhos comigo e por me fazer acreditar que eles são possíveis. Te amo.

Obrigada também ao meu cunhado Bruno, por ter me adotado como chaveirinho quando precisei e por ser um irmão para mim. À minha cunhada Bia, por sempre estar disposta a me ajudar e por ser tão carinhosa.

Aos meus filhotes, Marrie e Napô, por serem tão carinhosos, amorosos e pela companhia em todas as noites em que não dormi. Obrigada por tornarem nossa família mais feliz, completa e por nos protegerem.

Obrigada a toda minha família, primas e primos, tios, que sempre acreditaram e torceram por mim. A vocês a minha gratidão!

Aos amigos que a UNDB me deu, Bianca, Rafael e Ananda, que compartilharam comigo todas as aflições, inseguranças, perrengues, conquistas e alegrias durante esses 5 anos. Eu não tenho palavras para agradecer a vocês por toda a amizade, compreensão, ajuda e incentivo durante todo esse tempo, vocês são incríveis e os levarei por toda minha vida.

A todos os meus amigos que estiveram ao meu lado durante minha trajetória até aqui, em especial minhas amigas Júllia e Jullieny. E também as amigas que o PMS me deu e que foram fundamentais para que esse momento finalmente chegasse, Emmily, Julia e Laryssa, eu não sei como agradecer por cada palavra, por cada abraço, por cada puxão de orelha que vocês me deram e por toda torcida até aqui.

Ao lendário Carlos Miranda, por ter me apresentado com tanto amor a advocacia e por ter tido a paciência e o cuidado de me ajudar a dar os primeiros passos dentro dessa profissão que pretendo seguir. Toda minha admiração e gratidão a você.

A família PMS, especialmente aos estagilindos e nossa Franzinha, que dividiram tantos momentos felizes e de amor. Vocês são os melhores e me inspiram a sempre buscar mais.

Ao meu orientador/professor/chefe, Diego Menezes, por não desistir de mim e por acreditar em quem eu sou. Fica aqui minha admiração pelo seu trabalho e pela carreira que tem construído.

A todos vocês, muito obrigada!

## RESUMO

O objetivo do presente trabalho é analisar a proteção administrativa do consumidor, já que a tutela administrativa é, sem dúvida, tema de grande relevância no âmbito das relações de consumo. Toda essa crescente se deu a partir do momento em que a Constituição Federal bem como os órgãos e entidades administrativas passaram a exercer proteção sob as relações de consumo. Para isso, foi dado ênfase no desenvolvimento histórico, destacando o surgimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e os órgãos integrantes, bem como os princípios que regem a Administração Pública. Posteriormente a pesquisa aborda o PROCON, sua atuação na defesa do consumidor e sua relação com o judiciário, bem como suas decisões. E para isso se realizou análises de decisões proferidas em âmbito administrativo, num recorte entre os anos de 2018 e 2019 das maiores multas aplicadas pelo respectivo órgão. A partir desse parâmetro, a metodologia utilizada é o método dedutivo, com estudo de normas e análise processual.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Consumidor. Constituição Federal. PROCON. Princípios da Administração Pública.

## **ABSTRACT**

The objective of the present work is to analyze the administrative protection of the consumer, since the administrative guardianship is undoubtedly a topic of great relevance in the context of consumer relations. All of this growth started at the moment the Federal Constitution and also the administrative bodies and entities began to exercise protection under consumer relations. For this, emphasis was placed on historical development, highlighting the emergence of the National Consumer Protection System and its member bodies, as well as the principles governing Public Administration. Subsequently, the research addresses PROCON, in its role in consumer protection and its relationship with the judiciary, as well as its decisions. For this purpose, an analysis was made about the decisions issued at the administrative level, in a cut between 2018 and 2019 about the largest fines imposed by the respective body. From this parameter, the methodology used is the deductive method, with a study of the norms and procedural analysis.

**Keywords:** Public Administration; Consumer; Federal Constitution; PROCON; Principles of Public Administration.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2</b>	<b>ELEMENTOS ESTRUTURAIS DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL</b> .....	13
<b>2.1</b>	<b>Fundamento constitucional da defesa do consumidor</b> .....	13
<b>2.2</b>	<b>Sistema nacional de defesa do consumidor – SNDC e órgãos integrantes</b> .....	15
<b>2.3</b>	<b>Princípios consumeristas e da administração pública</b> .....	19
2.3.1	Princípio da Impessoalidade.....	19
2.3.2	Princípio da Eficiência .....	20
2.3.3	Princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade.....	21
2.3.4	Princípio do Contraditório e da Ampla Defesa .....	23
<b>3</b>	<b>ATUAÇÃO NA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR PELO PROCON</b> .....	25
<b>3.1</b>	<b>A estrutura organizacional e o funcionamento do PROCON</b> .....	25
<b>3.2</b>	<b>A competência do PROCON quanto à aplicação de penalidades</b> .....	31
<b>3.3</b>	<b>A relação entre o Poder Judiciário e os instrumentos punitivos do PROCON</b> ..	35
<b>4</b>	<b>DA ANÁLISE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO PROCON – MA</b> .....	38
<b>4.1</b>	<b>Dos processos administrativos das maiores multas aplicadas pelo PROCON – MA nos anos de 2018 e 2019 e critérios utilizados nas decisões administrativas</b> .....	38
4.1.1	Processo F.A nº 21.001.001.17-0023943 – Fornecedor: Banco da Amazônia S/A ...	38
4.1.2	Processo F.A nº 0114-016.532-3 – Fornecedor: Incorporado API SPE 42 Planejamento e Desenvolvimento de Empreendimentos Imobiliários LTDA .....	40
4.1.3	Processo F.A nº 21.001.001.16-0045437 – Fornecedor: Banco BMG S.A .....	41
4.1.4	Processo F.A nº 21.001.001.16-0050870 – Fornecedor: José Aderaldo Nascimento Neto – ME (DELL ANNO).....	43
4.1.5	Processo F.A nº 21.001.035.16-0045081 – Fornecedor: Itaú Unibanco S.A .....	44
4.1.6	Processo F.A nº 21.001.042.18-0003834 – Fornecedor: DISAL Administradora de Consórcios LTDA .....	47
4.1.7	Processo F.A nº 21.001.001.16-0011257 – Fornecedor: Zurich Minas Brasil Seguros S.A.	48

4.1.8	Processo F.A nº 0114.006-125-0 – Fornecedor: Bradesco Saúde S/A.....	49
4.1.9	Processo F.A nº 0113.022.606-7 – Fornecedor: Sucursal Bradesco Saúde .....	51
<b>4.2</b>	<b>Considerações críticas acerca dos processos administrativos analisados .....</b>	<b>53</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>55</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>57</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Considerando tempos em que as relações de consumo estão sujeitas aos rigores das inovações tecnológicas e também as transformações do Direito Contemporâneo, essa proteção se torna ainda mais essencial. A respeito dessa proteção, se fomenta a discussão no presente trabalho mediante aplicação dos princípios norteadores desta relação nas decisões proferidas em âmbito administrativo.

Por conta dessa posição desfavorável é que foram determinados direitos básicos do consumidor. Contudo, é cediço que a visualização destes só se tornou possível com o advento da Constituição Federal de 1988, que configurou o Direito do Consumidor como um Direito Fundamental. Assim, o Código de Defesa do Consumidor foi sistematizado para propiciar a proteção do consumidor sob as mais diversas perspectivas e situações, nas quais este sujeito seja integrante de uma relação consumerista.

Para assegurar a aplicação e a efetividade desses direitos foi instituído o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Um dos órgãos que compõem esse sistema é o PROCON, que dentro de sua competência atua como propiciador de especialidade, agilidade e facilidade ao atendimento das demandas consumeristas, sendo dotado de autonomia para proteger os direitos coletivos e individuais.

Em termos simples, os princípios existentes no ordenamento jurídico brasileiro norteiam a relação consumidor – fornecedor, bem como a atuação administrativa no exercício de suas funções. Logo, para a compreensão desse trabalho é importante ter em mente que, embora exista toda autonomia, as decisões das demandas consumeristas prolatadas em sede administrativa pelo PROCON podem ser revistas, de forma limitada pelo Poder Judiciário.

Frente ao exposto, visando a aplicação desses direitos, e levando em consideração a efetividade na atuação do PROCON no Estado do Maranhão, surgem alguns questionamentos que serão trabalhados ao longo desta monografia, quais sejam: De que forma o PROCON – MA se vale da subsunção aos princípios da Administração Pública na aplicação de multas? E além disso, quais as críticas que incidem sobre as análises processuais realizadas das maiores multas aplicadas nos anos de 2018 e 2019?

Importante destacar que produção científica a respeito da análise das decisões proferidas pelo PROCON-MA ainda são muito tímidas, e partindo como referência as decisões já proferidas, é possível verificar uma uniformidade entre as decisões, mesmo tratando-se por vezes de demandas distintas. Ensejo de sua importância no campo científico.

Nesse sentido, a importância social vem das demandas levantadas da relação entre consumidor e fornecedor. Diante disso, o PROCON, atinge sua finalidade quando consegue resolver as arbitrariedades de forma eficaz e célere, sem que o consumidor precise ingressar judicialmente para a resolução da lide. Entretanto, é possível perceber uma demora latente no julgamento de alguns processos, no qual a base média tem sido de 03 anos, prorrogáveis, para uma decisão.

Ademais, esse trabalho foi motivado durante um estágio realizado em um escritório de advocacia, no qual houve acesso a vários processos administrativos instaurados junto ao PROCON- MA. Grande parte das decisões proferidas iam de encontro com os princípios essenciais da Administração Pública e não levavam em consideração o direito do consumidor, no qual a aplicação de multas não correspondia com a gravidade e a lesividade da conduta do fornecedor.

Para a elaboração da pesquisa foi utilizado o método dedutivo, que segundo Mezzaroba e Monteiro (2009), parte de argumentos gerais para argumentos particulares, considerando a relação lógica que deve ser estabelecida entre as proposições apresentadas, a fim de não comprometer a veracidade das conclusões.

Quanto aos objetivos, ela se classifica-se como pesquisa exploratória e descritiva, no qual tem a finalidade de descrever os fenômenos tal como são vistos, o que não significa que não serão interpretados, mas somente que a contribuição que se deseja dar é no sentido de promover uma análise de seu objeto. Constam entre as fontes doutrinas, leis, teses, dissertações e artigos científicos de repositórios e bibliotecas digitais de teses e dissertações. Foi realizada também análise processual de decisões proferidas em âmbito administrativo pelo PROCON-MA, num recorte entre os anos de 2018 e 2019.

O objetivo principal desse trabalho é analisar a incidência dos princípios da Administração Pública como parâmetro nas decisões proferidas pelo PROCON-MA em face da tutela das relações e interesses privados.

A hipótese principal é a de que as decisões não fundamentadas vão de encontro com os direitos básicos do consumidor, especialmente por não considerar a aplicabilidade dos princípios da Administração Pública, não se adequando assim, ao que ordena o Código de Defesa do Consumidor (CDC), já que extrapola os limites da discricionariedade e por vezes precisa ser submetida a reexame pelo Judiciário.

O primeiro capítulo trata sobre o fundamento constitucional da defesa do consumidor, assim como o surgimento a importância do Sistema Nacional de Defesa do

Consumidor e os órgãos integrantes, bem como os princípios que regem a Administração Pública.

No segundo capítulo serão explanadas a estrutura organizacional, a atuação e o funcionamento do PROCON na defesa do consumidor, bem como sua competência para aplicação de penalidades e sanções e sua relação com o poder judiciário. É discutido também a compatibilidade entre a resolução de conflitos no âmbito individual e a tutela dos interesses difusos.

No terceiro e último capítulo, serão analisados processos de decisões proferidas pelo PROCON-MA num recorte entre os anos de 2018 e 2019. Para esta foram analisados cinco processos do ano de 2018, e quatro processos do ano de 2019, tendo como referência as maiores multas aplicadas nos anos respectivos. Além disso abordar-se-á a aplicação dos princípios em cada uma das decisões.

## **2 ELEMENTOS ESTRUTURAIS DA DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL**

As recentes transformações das relações de consumo, bem como do direito contemporâneo, têm direcionado os debates acerca da proteção do consumidor. Apesar de relativamente recente em nosso país, as normas de direito do consumidor possuem registros em um dos mais antigos códigos de nossa civilização, isto é, o Código de Hamurabi, editado no século XIX a. C., onde, por exemplo, havia a obrigação de reconstrução de barcos em caso de defeito estrutural em até um ano (RIZZO, 2006).

Assim, após várias movimentações a nível mundial, no Brasil, entre as décadas de 40 e 60 se deram as primeiras atividades consumeristas, consubstanciadas no sancionamento de algumas leis e decretos federais versando, de algum modo, sobre direito do consumidor, ainda que minimamente (RIZZO, 2006).

Como veremos a seguir, foi tão somente com a Constituição Federal de 1988 que a proteção ao consumidor passou a ser prevista como Direito Fundamental e princípio da ordem econômica, havendo, também, a determinação de criação de um código específico de proteção ao consumidor (MIRAGEM, 2016).

Desse modo, o presente capítulo trará um panorama acerca do direito do consumidor no Brasil, abordando o fundamento constitucional da defesa do consumidor, bem como a estrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e seus respectivos órgãos integrantes e, por fim, alguns princípios administrativos e consumeristas que possuem relação com a temática abordada no presente trabalho.

### **2.1 Fundamento constitucional da defesa do consumidor**

Tradicionalmente, se concebeu a figura do consumidor como sendo a parte mais frágil e economicamente desfavorecida na relação jurídica envolvendo os fornecedores. Assim, a partir da análise destas relações, constatou-se que o consumidor demandaria uma maior atuação estatal em prol da defesa dos seus direitos. No Brasil, os movimentos consumeristas foram iniciados em 1974 no Rio de Janeiro por meio da criação do Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) e, posteriormente, em outros estados, como Curitiba e Porto Alegre, por meio das Associações de Proteção ao Consumidor (CAVALIERI FILHO, 2014).

Porém, nenhuma outra Constituição Federal até 1988 havia dado destaque ao direito do consumidor, de modo que tão somente após o surgimento dos mencionados órgãos protetivos

e com a promulgação da Constituição Federal de 1988 se iniciou a tutela legal dos direitos dos consumidores.

Assim, com a inserção do inciso XXXII no artigo 5º da Carta Magna, a defesa dos consumidores passou a ser caracterizada como Direito Fundamental no Ordenamento Jurídico Brasileiro, vez que inserida no Capítulo I, “Dos direitos e deveres individuais e coletivos”, do Título II, “Dos direitos e garantias fundamentais” (BRASIL, 1988). Tomando por base a localização topográfica deste direito no texto constitucional, é possível constatar que ele é considerado uma espécie de direito de proteção.

Nesse sentido, Miragem (2016, p. 49) afirma que o direito do consumidor “[...] se compõe, antes de tudo, em direito à proteção do Estado contra a intervenção de terceiros [...]”, de forma que apenas por ser consumidor o sujeito se tornaria titular de alguns direitos oponíveis a entes privados e, em certa medida, até mesmo aos entes públicos.

Ademais, visando corporificar ainda mais o Direito Fundamental à proteção do consumidor, o constituinte originário decidiu por incluir tal direito também no rol de princípios fundamentais da ordem econômica no inciso V do artigo 170 da Constituição Federal<sup>1</sup>.

Assim, além de ter incluído o direito do consumidor como direito e princípio fundamental, o constituinte foi mais adiante, determinando que fosse criado um sistema jurídico que organizasse todos os direitos do consumidor, de modo a garantir que tanto os consumidores quanto os fornecedores tivessem acesso a todos os seus direitos e deveres garantidos pela Constituição Federal (MIRAGEM, 2016).

Por meio do artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), preceituou-se que dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, deveria ser elaborado, pelo Congresso Nacional, um código específico de proteção dos consumidores (BRASIL, 1988).

A partir do mencionado comando legal e com a colaboração de renomados juristas, o anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor – CDC, com cento e dezenove artigos, foi promulgado em 11 de setembro de 1990, tendo sua vigência a partir de 11 de março de 1991. A Lei nº 8.078/90 inseriu no ordenamento jurídico brasileiro uma política nacional para as relações de consumo por meio de regras e princípios, tornando-se uma das leis mais avançadas no que tange à defesa dos consumidores em todo o mundo (BRASIL, 2014).

---

<sup>1</sup> Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor (BRASIL, 1988).

A promulgação do CDC não exauriu a criação de outras legislações voltadas à proteção do consumidor, prova disso é a criação de leis como a Lei de Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985) e Decreto Lei nº 2.181/1997, assim como as legislações estaduais que versam sobre danos ao consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor foi sistematizado então para propiciar a proteção do consumidor sob as mais diversas perspectivas e situações nas quais este sujeito se envolva enquanto integrante de uma relação jurídica consumerista.

Importante ressaltar que a proteção ao consumidor não se vale apenas de um sistematizado de normas, servindo-se também de todos os instrumentos disponíveis, consubstanciados em atribuição de atividades e abstenção de atos, bem como de alguns ramos do direito e de fora dele, como o do direito civil, administrativo e penal e, sobretudo, de órgãos especializados na proteção dos consumidores, como será exposto (CAVALIERI, 2014).

Desse modo, é possível perceber que a defesa do consumidor é feita por meio da colaboração de vários atores e disciplinas, de acordo com as suas respectivas competências e especialidades, de modo a garantir maior segurança e eficiência de resultados aos cidadãos e materializar o direito e princípio fundamental que é o direito do consumidor.

## **2.2 Sistema nacional de defesa do consumidor – SNDC e órgãos integrantes**

O legislador não se contentou em estipular direitos em favor da defesa do consumidor, de modo que para tornar esses direitos ainda mais harmônicos e efetivos, instituiu, por meio dos artigos 105 e 106 do Código de Defesa do Consumidor<sup>2</sup>, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Entretanto, foi por meio do Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997 que se regulamentou tal sistema, com objetivo principal de implementar e executar a defesa do consumidor por meio de órgãos públicos e entidades privadas, conferindo, assim, eficácia à lei (BRASIL, 2014).

Desse modo, conforme disposto pelo artigo 105 do CDC, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor integra órgãos Federais, Estaduais, do Distrito federal e Municipais,

---

<sup>2</sup> Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe: [...] (BRASIL, 1990).

incluindo as entidades privadas de defesa do consumidor, sem que haja entre eles hierarquia ou subordinação (BRASIL, 1990).

Apesar do disposto no CDC, a princípio, conforme destaca Bruno Miragem (2016), a interpretação quanto a quais órgãos integravam o SNDC era muito restritiva, porém, atualmente, todos os órgãos que direta ou indiretamente se dedicam à defesa do consumidor, naturalmente são considerados integrantes do mencionado sistema.

Nesse sentido, para identificar quais órgãos integram efetivamente o SNDC, é preciso analisar o disposto nos artigos 105 e 106 do CDC e todos os outros dispositivos que tratem sobre as atribuições destas entidades, estejam eles localizados no CDC ou em outros diplomas legais.

Indo mais além, o artigo 106 do CDC, bem como o capítulo II do Decreto nº 2.181 de 1997, trazem as competências dos órgãos integrantes do SNDC, passando pela prestação de orientações aos consumidores, tornando-os mais conscientes de seus direitos, bem como pela garantia da execução da política nacional de proteção ao consumidor – grande parte elencada no artigo 5º do CDC –, dentre outras atribuições, uma vez que o rol dos aludidos dispositivos não é taxativo (BRASIL, 1997).

É também no artigo 106 do CDC que se encontra a determinação de coordenação do Sistema nacional de defesa do consumidor pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON –, criada pelo Decreto nº 7.738 de 28 de maio de 2012, que é um órgão vinculado à Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

Além das já mencionadas competências presentes no artigo 106 do CDC, o SENACON também atua em questões que tenham repercussão nacional e de interesse geral envolvendo direito do consumidor, bem como na parte de diálogos com fornecedores, cooperação técnica entre os órgãos e agências reguladoras, na prevenção de lesões aos direitos do consumidor, dentre outras atuações e competências (BRASIL, 2014).

Além do SENACON, é possível ainda mencionar outros órgãos que também integram o SNDC e que são especializados na defesa do consumidor, dentre eles o Ministério Público, a Defensoria Pública, a delegacia de defesa do consumidor, os juizados especiais cíveis, as entidades civis de defesa do consumidor, as agências reguladoras e, o objeto do presente trabalho, o PROCON (BRASIL, 2014).

Porém, antes de passar a uma análise detalhada deste órgão do poder executivo municipal ou estadual –PROCON –, faremos uma pequena exposição acerca dos demais órgãos integrantes do SNDC, iniciando pelo Ministério Público.

O Ministério Público é a instituição responsável por zelar pela aplicação e respeito das leis, atuando como órgão de conciliação, um dos legitimado para propor ação civil pública (artigo 82, I, CDC)<sup>3</sup>, fiscal da lei (artigo 92, CDC)<sup>4</sup>, legitimado para propor ação de controle em abstrato das cláusulas abusivas (artigo 51, § 4º, CDC)<sup>5</sup> e até mesmo competente para atuar em crimes comuns de consumo (artigo 80, CDC)<sup>6</sup>, desempenhando, assim, um papel decisivo na proteção do consumidor.

Destarte, é possível constatar que esta instituição tem atuado tanto na proteção de direitos coletivos quanto na de interesses individuais – desde que homogêneos e tratados coletivamente – dos consumidores (RIZZO, 2006).

No que tange à Defensoria Pública, disciplinada pelo artigo 134 da Constituição Federal, esta tem por objetivo fornecer orientação jurídica, promover os direitos humanos e defender os direitos individuais e coletivos, de forma gratuita, nos termos do inciso LXXIV do artigo 5º, também da Carta Magna (BRASIL, 1988).

Nesse sentido, o artigo 5º, inciso I do CDC dispõe que para que seja executada a política nacional das relações de consumo, o Poder Público contará com a manutenção de assistência judiciária integral e gratuita para o consumidor carente (BRASIL, 1990).

O mencionado inciso não se refere expressamente à Defensoria Pública, porém, quando indica que essa assistência deve ser feita por meio do poder público, claramente não poderia falar de outra instituição senão esta, uma vez que, conforme demonstrado, a assistência jurídica integral e gratuita é, preferencialmente, prestada pela Defensoria Pública.

Outro ponto que merece destaque é o fato de que a defesa dos interesses dos consumidores menos favorecidos pode ocorrer tanto individualmente, quanto coletivamente, esta é uma recente inovação trazida pela Lei Federal nº 11.448 de 15 de janeiro de 2007, no qual se legitima a Defensoria Pública a propor ação civil pública, ampliando a atuação desta na defesa das lesões aos direitos dos consumidores (BRASIL, 2014).

---

<sup>3</sup> Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: I - o Ministério Público [...]

(BRASIL, 1990).

<sup>4</sup> Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei (BRASIL, 1990).

<sup>5</sup> Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] § 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes (BRASIL, 1990).

<sup>6</sup> Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal (BRASIL, 1990).

A delegacia de defesa do consumidor também é um órgão integrante do SNDC, é previsto no inciso III do artigo 5º do CDC e faz parte dos instrumentos utilizados pelo poder público para executar a política nacional das relações de consumo. Antes de adentrar em suas especificidades, é importante destacar que o CDC, dentro do capítulo VII, título II, traz, do artigo 61 ao 75, as infrações penais que podem ser praticadas no âmbito do direito do consumidor.

É nesse ponto que se inserem as delegacias de defesa do consumidor, tendo em vista que sua atribuição é investigar e coibir as infrações penais ao direito do consumidor. Assim, noticiada uma infração pelo consumidor ou por agente de algum órgão do SNDC, a delegacia de defesa do consumidor, por meio de um inquérito policial, buscará identificar a existência de provas ou indícios de conduta criminosa, sendo, posteriormente, encaminhado ao poder judiciário e ao Ministério Público para oferecimento da denúncia e, por conseguinte, para a formação de uma ação penal (BRASIL, 2014).

Levando em consideração o fato de que grande parte das lesões ao direito do consumidor ocasionam em danos patrimoniais, ainda que de reduzido valor, é que se pensou no juizado especial cível como órgão integrante do SNDC. É por meio dele que o poder judiciário participa do cenário de proteção ao direito do consumidor.

Outro órgão de extrema importância na defesa do consumidor são as organizações cíveis de defesa do consumidor, instituídas por meio do artigo 105 do CDC, tendo sua forma de atuação disciplinada pela Lei nº 2.181/97 em seu artigo 8º. Assim, além de enviar denúncias aos órgãos competentes para que estes tomem as medidas legais, as entidades civis poderão ainda representar o consumidor em juízo, respeitados os limites legais, bem como participar de colegiados e de parcerias com órgãos públicos no desenvolvimento de projetos e atividades (BRASIL, 1997).

Acerca destas entidades civis, o Manual de Direito de Consumidor dispõe que:

A formalização das atividades destas organizações civis decorre de um processo de amadurecimento da sociedade e do aprofundamento da democracia no país, a partir da percepção de que se faz necessário um maior equilíbrio das relações de consumo, agremiando setores científicos, técnicos, de donas-de-casa, dentre outros. **Contribuem, portanto, para a defesa de direitos sociais, representando os interesses gerais e setoriais da sociedade perante o poder econômico e a Administração Pública.** Fortalecem a representatividade social, promovem o controle social das ações realizadas pelo Poder Público, incentivam a criação de novos marcos regulatórios, estimulam fiscalizações e a determinação de novos padrões de qualidade nas relações de consumo (BRASIL, 2014, p. 49 -50, grifo nosso).

Desse modo, as associações de proteção ao consumidor atuam, sobretudo, na educação para o consumo, orientando os consumidores sobre a importância de um consumo

ético e sustentável, bem como representando os interesses dos consumidores, demandando por mais direitos e os representando frente ao poder público (BRASIL, 2014).

No que diz respeito às agências reguladoras, é importante salientar que algumas atividades econômicas são exercidas por meio de concessões e permissões (Lei nº 8.987/95). Por conta disso, é preciso que o poder público, de algum modo, fiscalize se essas empresas fornecedoras ou prestadoras que atuam nesse setor estão de fato obedecendo o disposto na lei de concessões e se estão respeitando o CDC.

É nesse especial contexto que as agências reguladoras se inserem, pois são elas que controlarão, fiscalizarão, exercerão a gestão de políticas específicas e poderão intervir nessas empresas, fixando preços pelos serviços prestados (BRASIL, 2014). Além disso, de acordo com a Lei nº 8.987/95, as agências reguladoras podem até mesmo determinar a extinção da concessão ou permissão (BRASIL, 1995).

No próximo capítulo, abordaremos o último e principal órgão para esta pesquisa, qual seja, o PROCON. Antes disso, passaremos à análise de alguns princípios consumeristas e administrativos que norteiam a atuação dos órgãos defensores do direito do consumidor.

## **2.3 Princípios consumeristas e da administração pública**

### **2.3.1 Princípio da Impessoalidade**

De acordo com o artigo 37 da Constituição Federal, a Administração Pública, seja ela direta ou indireta, de quaisquer dos entes federados, deverá obedecer a alguns princípios, dentre eles, o abordado neste tópico, qual seja, o princípio da impessoalidade (BRASIL, 1988).

Tal princípio está relacionado à finalidade pública presente na atividade administrativa, isto é, a administração pública não deve prejudicar ou mesmo beneficiar pessoas determinadas, devendo ser norteadada pelo interesse público.

Desse modo, de acordo com Marçal Justen Filho (2016, p. 227):

A impessoalidade é uma faceta da isonomia, tomando em vista especificamente a aplicação da lei pelo Estado. [...] O conteúdo essencial do princípio reside em impedir que algum sujeito receba tratamento mais vantajoso ou prejudicial do que o reservado para o conjunto da população. Ninguém pode ser dispensado de encargo ou receber vantagens em virtude de haver conquistado a simpatia ou ser destinatário da antipatia do agente estatal.

Depreende-se então que o princípio da impessoalidade decorre do princípio da igualdade, do qual deriva a vedação constitucional de qualquer discriminação – ressalvada as

exceções legais –, assim, é preciso que a administração pública estabeleça tratamento isonômico a todos, sem privilégio ou manobras persecutórias, ainda que movidas por boas intenções (JUSTEN FILHO, 2016).

O inciso III do parágrafo único do artigo 2º da Lei nº 9.784/99 também aborda, ainda que implicitamente, sobre o princípio da impessoalidade, onde se estabelece a objetividade no atendimento do interesse público, sendo vedada promoção pessoal de agentes ou autoridades. Assim, é possível compreender que o princípio da impessoalidade visa estabelecer que o interesse público não pode ser substituído pelo interesse de um ou de alguns particulares, devendo sempre proporcionar o interesse público (BRASIL, 1999).

### 2.3.2 Princípio da Eficiência

O princípio da eficiência também está expressamente previsto no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal e no artigo 2º da Lei nº 9.784/99, Hely Lopes Meirelles (2016) destaca que este princípio exige que a Administração Pública desempenhe uma atividade que, além da legalidade, se preocupe em atingir as necessidades da comunidade.

Logo, a atividade administrativa deve ser exercida com presteza e rendimento funcional. É muito importante que a atuação da administração pública se dê de modo eficiente, buscando, dentro de cada caso, a solução que esteja prevista em lei, mas que também atinja o interesse público sem desperdícios.

De acordo com Di Pietro (2017, p. 119, grifo do autor), o princípio da eficiência pode ser enxergado sob dois prismas:

[...] pode ser considerado em relação ao **modo de atuação do agente público**, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao **modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública**, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Assim, o objetivo desse princípio é assegurar que os serviços públicos sejam prestados com adequação à necessidade da sociedade, mas que essa prestação seja a mais simples, rápida e econômica possível, partindo a uma análise de custos e benefícios e visando a melhor utilização dos recursos públicos, evitando desperdício e garantindo rentabilidade social (ALEXANDRINO; PAULO, 2011).

Ademais, por estar expressamente previsto na Constituição Federal, quando da realização do controle de legalidade e legitimidade, é feita uma análise também da eficiência

daquela atuação, sendo obrigação do administrador público ter uma atuação eficiente (ALEXANDRINO; PAULO, 2011). Desse modo, quando posto em apreciação pelo poder Judiciário, é possível que seja anulado o ato administrativo em virtude da sua ineficiência.

### 2.3.3 Princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade

Diferentemente dos dois princípios anteriormente abordados, não encontraremos os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade expressamente previstos em nossa Constituição, uma vez que são conhecidos como princípios gerais de direito, possuindo tão somente algumas menções – implícitas – ao longo de legislações esparsas.

Dentre algumas alusões a estes princípios no ordenamento jurídico, podemos citar os incisos VI, VIII e IX do parágrafo único do artigo 2º e o § 2º do artigo 29, ambos da Lei nº 9.784/99. Importante ainda ressaltar que em que pese alguns autores e até mesmo a jurisprudência retrate esses dois princípios como sinônimos, na realidade, o princípio da razoabilidade é um gênero do qual a proporcionalidade constitui uma espécie, que, normalmente, está relacionada aos atos administrativos sancionatórios (ALEXANDRINO E PAULO, 2011).

O princípio da razoabilidade exige, então, proporcionalidade entre os meios que se utiliza a administração pública e o próprio fim que se deseja alcançar, proporcionalidade esta que não deve estar relacionada com os critérios subjetivos do administrador, nem tampouco unicamente com a letra da lei, mas deve levar em consideração as peculiaridades do caso concreto e os padrões comuns da sociedade em que este está inserido (DI PIETRO, 2017).

Outro aspecto relevante no estudo dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade é que estes são dois dos mais importantes reguladores da atuação da administração pública, pois constituem uma espécie de freio ao seu poder discricionário. Nesse sentido:

[...] no âmbito do direito administrativo, **os princípios da razoabilidade e proporcionalidade encontram aplicação especialmente no controle de atos discricionários que impliquem restrição ou condicionamento a direitos dos administrados ou imposição de sanções administrativas.** Deve ser esclarecido desde logo que se trata de controle de legalidade ou legitimidade, e não controle de mérito, vale dizer, não se avaliam conveniência e oportunidade administrativas do ato – o que não implicaria, se fosse o caso, a sua revogação -, mas sim a sua validade. Sendo o ato ofensivo aos princípios da razoabilidade ou da proporcionalidade, será declarada sua nulidade; o ato será anulado, e não revogado (ALEXANDRINO; PAULO, 2011, p. 201, grifo nosso).

Assim sendo, é importante tecer alguns comentários acerca desse poder discricionário da administração pública quando da prática de seus atos. Sabe-se que as decisões administrativas são tomadas com base em critérios de oportunidade e conveniência, liberdade concedida pelo próprio legislador, porém, é preciso levar em consideração, como já mencionado, as especificidades do caso concreto.

Isso não quer dizer que haverá uma avaliação quanto aos critérios utilizados, mas uma avaliação quanto à solução apresentada pelo administrador, se ela se apresenta como adequada para alcançar a finalidade legal. Caso contrário, se constatado que a administração ultrapassou os limites da discricionariedade, acarretará em sua invalidade e, conseqüente, anulação pelo poder judiciário, desde que provocado.

Nesse ínterim, Di Pietro (2017) ressalta que deve haver uma relação de pertinência entre os critérios de oportunidade e conveniência e a finalidade do ato administrativo, de modo que a razoabilidade – atuando como agente limitador – deve ser usada na avaliação dos motivos, devendo ser adequáveis, compatíveis e proporcionais à finalidade pública pretendida.

Diante do exposto, Marçal Filho (2016) traz três aspectos primordiais sob os quais a proporcionalidade deve ser analisada: o primeiro diz respeito à adequação ou compatibilidade com o fim buscado pela medida adotada, isto é, deve-se ter em mente o fim buscado e quais as providências disponíveis a serem tomadas, a solução então deve ser apropriada a este fim.

O segundo aspecto versado pelo autor se consolida em uma limitação, ou seja, dentre as providências disponíveis e compatíveis com o fim almejado, portanto, adequadas, deve-se escolher a menos onerosa, que não importe em ônus excessivo à parte. Por fim, o último aspecto é o da proporcionalidade em sentido restrito, que diz respeito à adequação com o ordenamento jurídico (JUSTEN FILHO, 2016).

Essa também é a teoria abordada por Alexandrino e Paulo (2011), os autores mencionam que não basta que o fim seja legítimo, é preciso ainda que os meios utilizados sejam adequados ao alcance da finalidade estabelecida e que a sua utilização pela administração pública seja necessária, uma análise, portanto, de adequação e necessidade.

Assim, é adequado o ato que for apto a atingir os objetivos pretendidos e é necessário se for exigível a adoção daquela medida restritiva em específico, se não houver qualquer outro meio mais brando, prudente e menos restritivo de direitos – faceta do princípio da razoabilidade conhecida como princípio da proibição do excesso (ALEXANDRINO E PAULO, 2011).

Deste modo, tem-se que a razoabilidade se caracteriza como o dever de obediência a critérios racionais, equilibrados e que levem em consideração a finalidade pretendida. Já a

proporcionalidade, por sua vez, é uma vertente do princípio da razoabilidade, sendo, principalmente, importante no controle dos atos sancionatórios, de maneira que a lesividade e gravidade devem guardar correspondência com a intensidade e extensão do ato sancionatório aplicado, impedindo o uso indevido da discricionariedade administrativa.

#### 2.3.4 Princípio do Contraditório e da Ampla Defesa

O artigo 37, da Constituição Federal de 1988 estabelece também os princípios norteadores da Administração Pública no qual: “A administração Pública direta e indireta e qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]” (BRASIL, 1988).

Nesse ínterim, a Administração Pública deve pautar sua atuação dentro dos princípios constitucionais supracitados, em especial, o princípio da legalidade, que por sua vez impõe na relação jurídica administrativa, fiel observância aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa (CHAVEIRO, 2015).

Os princípios do contraditório e da ampla defesa advêm do princípio do devido processo legal e da necessidade de defesa neste, além de completar e dar sentido àquela garantia. De acordo com o artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, como os meios e recursos a ela inerentes” (BRASIL, 1988).

O contraditório, dentro de uma compreensão menos complexa, é a garantia que assegura à pessoa sobre a qual pesa uma acusação o direito de ser ouvida antes de qualquer decisão a respeito. Já a ampla defesa é a garantia que proporciona ao indivíduo contra quem se imputa uma acusação a possibilidade de se defender e provar o contrário (CARVALHO FILHO, 2015).

A respeito do devido processo legal, é cediço que o processo deve estar de acordo com o direito como um todo, não apenas com a lei, gerando uma ideia de unicidade. Logo, os princípios de origem constitucional do contraditório e ampla defesa são aplicáveis aos procedimentos administrativos, no qual são igualmente relevantes nas relações de consumo, sobretudo no âmbito das imposições de sanções administrativas que pressupõem a instauração de processo no âmbito da administração e a consequente efetividade de uma defesa ampla (BOLZAN, 2014).

As relações estabelecidas pelo Estado devem ser participativas e igualitárias, pois o procedimento de tomada de decisão pelo Poder Público não pode se ater a um procedimento absurdo, mas deve ser um meio de afirmação da própria legitimidade e perante o indivíduo. Logo a atividade estatal, judicial ou administrativa, é vinculada e qualquer ato praticado por autoridade judicial, para ser considerada válida, eficaz e completo, deve seguir todas as etapas previstas em lei (CHAVEIRO, 2015).

Diante desse contexto, a existência de um processo regular, consubstanciado nos ditames do devido processo legal, atendido os princípios do contraditório e da ampla defesa, constitui segurança para o administrado se defender de eventuais excessos praticados pelo Estado. Assim, a ampla defesa e o contraditório em sede administrativa são, em verdade, limitações ao poder da Administração de se projetar sobre a liberdade e o patrimônio do particular unilateralmente, sem dar-lhe oportunidade de reagir e provar em âmbito administrativo que as medidas tomadas são inadequadas (CHAVEIRO, 2015).

As garantias constitucionais apresentam dupla funcionalidade. Atuando como garantidor de direitos e também na mediação e prevenção de violações do direito objetivo, como as garantias de legalidade. Diante disso, o processo administrativo possibilita a regulação do exercício da competência e age como instrumento de proteção do indivíduo perante a ação da respectiva competência (CHAVEIRO, 2015).

### **3 ATUAÇÃO NA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR PELO PROCON**

A enorme variedade de bens e serviços colocados à disposição do consumidor, entre eles alguns de utilização generalizada, tais como bancos, telefonia, vendas pelo comércio e vários outros, criou uma disputa entre as grandes empresas pelos milhões de clientes (MARTINS, 2006).

O imensurável número de artigos fabricados pela indústria e colocados à disposição pelo comércio gerou, por consequência, regras que resultam num conjunto de obrigações e provocam, permanentemente, controvérsias sem conta.

Esse cenário contribuiu para que boa parte desses conflitos chegassem no Judiciário, o que acarretou em prejuízos para ambas as partes, principalmente, para o consumidor, que é ainda considerado o lado mais frágil na relação consumerista, tanto tecnicamente, pois este só escolhe o que já foi produzido quanto e economicamente, já que por vezes apresenta capacidade econômica menor que a do fornecedor (NUNES, 2012).

A figura do PROCON surge da necessidade basilar de atender ao consumidor e o ouvir com mais atenção, já que a maioria destes é a parte hipossuficiente nas relações, buscando trazer celeridade nas resoluções das lides apresentadas (FILOMENO, 2018).

Assim, o respectivo capítulo versará, num primeiro momento, sobre a estrutura organizacional do PROCON, assim como sua intervenção nas relações de consumo e quais os instrumentos que o respectivo órgão se vale para aplicar de forma eficaz os direitos dos consumidores.

#### **3.1 A estrutura organizacional e o funcionamento do PROCON**

É cediço que o sistema Jurídico conta com uma maior intervenção do Estado nas relações privadas, no qual busca reconhecer direitos e tutelar situações específicas. Posto isso, surge a necessidade de criação de órgãos para promover a proteção do consumidor por meio de atos da Administração Pública (VIEIRA, 2017).

Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a competência para a União, Estados e Municípios de fiscalizarem as atividades relativas ao consumo, criando então o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como já explicitado no capítulo anterior (GRINOVER. *Et al*, 2011).

Para a criação de um PROCON, é necessário obedecer as previsões legais, na qual constam suas atribuições, assim como afirma o art. 4 do Decreto 2.181/97:

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma de lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do artigo 3º deste Decreto e, ainda:

I – planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, nas suas respectivas áreas de atuação;

II – dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as suas reclamações fundamentais;

III – fiscalizar as relações de consumo;

IV- funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei no 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto;

V – elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o artigo 44 da Lei no 8.078, de 1990, e remeter cópia ao DPDC;

VI – desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades. (BRASIL, 1997)

No que tange as competências atribuídas aos Órgãos de Defesa e Proteção do Consumidor, o Decreto nº 2.181/97 dispõe sobre o sistema Nacional de Defesa do Consumidor, delimitando as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei 8.078/90, logo afirma o art. 5º do referido decreto:

Art. 5º: Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual ou municipal, destina à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e a legislação das relações de consumo.

Assim, nota-se que o Decreto nº 2. 181/97 não atribuiu tão somente competência para receber, analisar, avaliar, apurar consultas e denúncias e levar aos conhecimentos dos órgãos competentes, as infrações de ordem administrativas que violem interesses individuais dos consumidores, mas atribuiu também competência para punir infrações ao decreto e a legislação das relações de consumo.

No respectivo Decreto, também é possível destacar a implementação de um departamento Federal para planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Nacional de Relações de Consumo, que é incorporado à Secretaria de Direito Econômico do Ministério Público, sendo este chamado de Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC.

Dentro dessa conjuntura, é possível entender que a prática dos órgãos do Estado é realizada em prol do interesse público, visando sempre o progresso e bem-estar social. Logo, o

PROCON é um órgão de defesa do consumidor que goza de confiabilidade perante a sociedade, aliados à gratuidade dos serviços ofertados para solucionar conflitos (MIRAGEM, 2016).

É notória a relevância do PROCON nas relações de consumo, e como outrora já citado, é um dos órgãos que mais se aproxima da sociedade, vez que possui amplitude para atuação e mais acessibilidade para todos. Conforme as informações do portal do consumidor, hoje é possível encontrar um PROCON em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal (COSTA FILHO, 2018).

Assim, o PROCON tem competência normativa, que controla e fiscaliza em seu âmbito as relações de consumo e atua como um importante instrumento auxiliar do Poder Judiciário para solução de conflitos do âmbito consumerista de forma mais célere, eficiente e gratuita (MIRAGEM, 2016).

Ademais, o PROCON é destinado exclusivamente à defesa dos interesses e direitos tutelados pelo Código de Defesa do Consumidor – CDC. Teve sua estrutura basilar formada para atender (em grande parte) o consumidor, e é dividido por setores, sendo estes: o atendimento, fiscalização, jurídico e conciliação. Essa estrutura se dá com base no CDC, bem como no Decreto nº 2.181/97 e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Legislação.

Entre uma das principais atividades desenvolvidas pelo PROCON é a de atuar como instância de instrução e julgamento do procedimento administrativo. A este também incube a publicidade dos atos e decisões, transparência, fundamentação, além do direito ao contraditório e a ampla defesa das partes envolvidas (BESSA, MOURA. 2008).

Toda essa estrutura organizacional só foi possível a partir do momento que foi dado ao órgão a estrutura mínima para um bom atendimento. Logo, ficou viável cumprir o art. 44 do CDC, bem como instalar o SINDEC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, possibilitando fazer parte do banco de dados Nacional de Reclamações Fundamentadas (FILOMENO, 2018).

Visando a qualidade no atendimento, a alternativa mais exequível foi a municipalização dos PROCONS. Deste modo, foram criados com vinculação ao Poder Executivo, podendo estar ligados tanto ao Poder Executivo Municipal ou Poder Executivo Estatal. Logo:

A atuação desses órgãos nos municípios consegue reduzir as injustiças praticadas por determinados fornecedores que tem sua atuação restrita a certas localidades, os quais se não fosse por eles, não seriam reprimidos. Isso bastaria para justificar sua existência no plano municipal. Sua presença em espaços geográficos menores é muito mais

eficiente na fiscalização, porém, suas atribuições são amplas e vão muito além do que deles se conhece principalmente pelas mídias jornalísticas. (FILOMENO, 2018.)

É manifesto que para que exista uma Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, com a execução de programas, planos e ações que busquem dar maior efetividade na defesa do consumidor, é substancial para se obter maior êxito, a criação e ampliação dos órgãos de defesa do consumidor nos municípios. A participação municipal, representada por esses órgãos, promove maior cobertura e possibilita o cumprimento das diretrizes nacionais em todo o território nacional (FILOMENO, 2018).

É importante destacar que o PROCON, como órgão que atua diretamente com atendimento ao público evoluiu muito em seu modo estrutural e também em tecnologia. Tomando como referência o PROCON – MA, este é ligado diretamente à gerência de Justiça e Cidadania do Estado, no qual tem atendimento diário e em período integral, aos consumidores, fornecendo informações, registrando reclamações e solucionando os conflitos entre consumidores e fornecedores.

A atuação do PROCON - MA se inicia a partir do momento em que o consumidor chega para realizar um atendimento preliminar ou reclamação e ao e tem seu término na audiência de conciliação, podendo ainda as partes fazerem uso da última instância, que são os recursos administrativos. Assim, o consumidor pode se dirigir até a sede de atendimento do PROCON-MA e relatar sua situação para ao tendente, ou fazer uso das plataformas digitais para fazê-lo. Se a reclamação for amparada pelo CDC, é feito o registro e solicitados os documentos necessários para o atendimento do processo, tais como recibos, notas fiscais, faturas e/ou outras cópias que ensejam fundamento para a reclamação. (OLIVEIRA FILHA, 2004).

Quando finalizada a reclamação, o atendente fornece ao consumidor um protocolo no qual ficam contidos o motivo da mesma e também a data em que foi realizada. Tal reclamação é encaminhada para o setor de notificação, que envia por sua vez para a empresa reclamada um documento informando o motivo da reclamação, bem como se for caso para audiência de conciliação a hora e a data da mesma. (OLIVEIRA FILHA, 2004).

No que concerne as audiências de conciliação, estas ocorrem perante um conciliador, que é responsável por mediar a negociação entre as partes. Inicialmente o consumidor relata o fato, e após este ato, inicia-se um processo de negociação que pode resultar ou não em ganho de causa para o consumidor. Independente do resultado, é feita a ata da audiência, no qual é assinada pelas partes e encaminhada para o setor de cadastro e arquivo. (OLIVEIRA FILHA, 2004).

A princípio se há uma necessidade de aprofundar, qualificar e classificar ações ou atividade que todos os órgãos de defesa do consumidor devem desenvolver na busca de melhoria das ações consumeristas, no intuito de realizar um trabalho preventivo, no qual a atuação do PROCON só seria suscitada quando o consumidor não tivesse a possibilidade de resolver a lide sozinho (FILOMENO, 2018).

Esgotadas as formas de prevenção, é preciso avocar o primeiro passo, que é o atendimento preliminar, também conhecido como atendimento inicial ou reclamação inicial. Diante disso, o art. 33 do Decreto 2.181/97 prevê que as práticas contrárias as normas de direito do consumidor serão apuradas mediante processo administrativo que terá início mediante ato por escrito da autoridade competente, lavratura de auto de infração ou reclamação (FILOMENO, 2018).

O respectivo Decreto ainda traz em seu artigo 34 sobre a forma em que o consumidor poderá apresentar sua reclamação. Logo:

Art. 34. O consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos Órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor. (BRASIL, 1997)

A importância dos PROCONS se dá também no ato fiscalizatório, do qual entende-se por fiscalizar “a inspeção a que, em caráter permanente, se submete certos negócios ou operações, promovidas por determinados estabelecimentos” (MARQUES, BENJAMIN, et.al. *apud* SILVA, 2008).

Este ato é realizado assiduamente por parte dos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, sempre buscando a justiça e a realização do bem comum. A função fiscalizatória é prevista em Lei, inicialmente expressa no Decreto 2.181 de 1997, no art. 9º, no qual afirma:

Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei nº 8.078, de 1990 este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência (BRASIL, 1997).

No aludido artigo, é possível identificar de forma clara sobre onde será exercida a ação de fiscalização e por quais órgãos isso será exequível, respeitando sempre as respectivas áreas de atuação e de competência. Para que se realize a fiscalização é preciso que o agente

fiscal seja uma pessoa técnica e esteja dentro dos ditames da Lei. Conforme reitera o artigo 10 do Decreto 2.181 de 1997:

Art. 10. A fiscalização de que trata este Decreto será efetuada por agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, no âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal, admitida a delegação mediante convênio. (BRASIL, 1997)

É importante destacar que conforme o artigo 11, também do respectivo decreto supracitado, não há a exclusão da responsabilidade dos órgãos que compõem o SNDC e os agentes de que trata o artigo 10 serão responsabilizados pelos atos que praticarem quando investidos da ação fiscalizatória (FILOMENO, 2018).

No que diz respeito a atuação preventiva, está relacionada a períodos de grande fluxo de consumo e, próximo a essas datas, a fiscalização realiza visitas aos estabelecimentos, atuando preventivamente ao exigir a devida adequação dos produtos e serviços à legislação em vigor, com o intuito de evitar práticas ilegais. Há também uma atuação repressiva quando ocorre práticas abusivas de maneira reiterada por parte dos fornecedores, no qual a população é quem mais recorre e exige que o órgão de defesa do consumidor atue no intuito também de coibir os abusos praticados (FILOMENO, 2018).

Outro procedimento importante é o chamado processo administrativo, que geralmente é a última atitude tomada pelo PROCON, no qual suscita a necessidade de agendamento de uma audiência de conciliação na tentativa de realização de acordo e conseqüentemente resolução da lide (FILOMENO, 2018). A respeito do processo administrativo, o artigo 4º do Decreto 2.181 de 97 aduz que:

Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, exercer as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º deste Decreto e, ainda:

IV – funcionar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, dentro das regras fixadas pela Lei no 8.078, de 1990, pela legislação complementar e por este Decreto; (BRASIL, 1997)

A legislação vigente prevê praticamente toda forma de expressão deste procedimento, falando também sobre formas de o fornecedor se regulamentar diante dos termos propostos em lei. É importante citar que um dos mecanismos que podem ser benéficos ao

consumidor e não prejudiciais aos empresários é a celebração de um compromisso de ajuste de conduta. Este por sua vez é firmado grande parte através de audiências de conciliação. Assim, cumprindo o acordo proposto, o processo administrativo instaurado em seu desfavor será suspenso, conforme previsto no Decreto 2.181/97, art. 6º, que afirma:

Art. 6º As entidades e órgãos da Administração Pública destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor poderão celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, nos termos do § 6º do art. 5º da Lei no 7.347, de 1985, na órbita de suas respectivas competências.

§ 4º A celebração do compromisso de ajustamento suspenderá o curso do processo administrativo, se instaurado, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo. (BRASIL, 1997)

Diante disso, é possível perceber que o termo de compromisso de ajuste de conduta que é proposto, é visto por grande parte dos empresários como uma grande vantagem pra resolver a lide do consumidor e não sofrer sanções punitivas, trazendo benefícios mútuos, uma vez que ambos estão interessados na resolução da lide (VIEIRA, 2017).

O PROCON também é um órgão estruturado na conciliação, já que é um órgão administrativo e não judicial. A sua atuação se concretiza na orientações dos consumidores, no cumprimento das normas estabelecidas no CDC, na Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, e também na fiscalização de estabelecimentos comerciais, bem como na realização de audiências de conciliação trazidas das reclamações dos consumidores. Logo, será necessário delimitar qual a competência jurídico administrativa do PROCON na aplicação dos direitos e defesa do consumidor, como será aprofundado a seguir.

### **3.2 A competência do PROCON quanto à aplicação de penalidades**

A competência, como já estabelecido, é o conceito chave da organização administrativa. Assim, o ato administrativo só é valido se o sujeito que o pratica estiver autorizado juridicamente a fazê-lo. Dessa forma, a compreensão desse conceito, assim como a distribuição, transferência e exercício, é essencial para a análise da validade de atos administrativos e atos da Administração (MARRARA, 2012).

O Direito Público também trata a respeito da competência, no qual afirma que competente é a autoridade que tem investidura legal para praticar o ato e exercer uma função. Entretanto, no campo privado, pressupõe-se que esta autorização sempre existe, exceto quando

proibida por lei. Dessa forma, no Direito Público, essa autorização deve sempre decorrer do ordenamento jurídico, assim, sempre que o ordenamento jurídico for silente, entende-se também a inexistência de competência de ação da Administração Pública (MARRARA, 2012).

Os atos administrativos exercidos pelos Órgãos de Defesa do Consumidor estão sujeitos ao controle judicial. Assim, se uma das partes se sentiu prejudicada diante de uma decisão administrativa, poderá recorrer aos meios judiciais para verificar a legalidade do ato administrativo (MIRAGEM, 2016).

No entanto, é necessário delimitar os poderes do Poder Judiciário diante dos atos administrativos, pois, assim como o órgão administrativo deve obedecer a um limite de legalidade, o legislador, em suas atribuições do Poder Judiciário, deverá se atentar ao limite do controle que possui sobre tais atos administrativos (VIEIRA, 2017).

Tem-se até então que a adequada aplicação de sanções administrativas deriva do poder de polícia, do qual dispõe os órgãos de proteção e defesa do consumidor. Assim, é sabido que a Administração dispõe o *múnus* de manter a ordem e a segurança, no qual surgem os atributos que nada mais são que prerrogativas que o ente público empregará para exercer o poder de polícia, sendo estes: discricionariedade, auto executoriedade e coercibilidade (CAMARA, 2019).

Nesse interim, todo e qualquer ato administrativo deve estar em consonância com a legislação. Dessa forma, a respeito das prerrogativas, é possível entender que:

A discricionariedade consiste na livre escolha, pela Administração Pública, dos meios adequados para exercer o poder de polícia. Já a Auto-executoriedade é a possibilidade efetiva que a Administração tem de proceder ao exercício de seus atos sem precisar do Judiciário. É o que refere o julgado do Tribunal de Justiça de São Paulo: “Exigir sem previa autorização do Poder Judiciário equivale a negar-se o próprio poder de polícia administrativa, cujo ato tem que ser sumário, direto e imediato sem as delongas e as complicações de um processo judiciário prévio.” (RJSP-Pleno, RT 138/823, apud MEIRELLES, 2002, p. 133). E a coercibilidade implica na imposição do ato de polícia, inclusive se necessário pode-se usar a força em caso de resistência (CAMARA, 2009).

Logo, a Administração Pública possui imunidades que permitem a aplicação do poder de polícia administrativo e, por intermédio desta, desempenha a sua função de forma autônoma e sem a necessidade de litigar pelas vias judiciais, no qual deverá apenas respeitar os limites estabelecidos pela lei. É também uma ferramenta de frenagem para conter os abusos do direito individual, se norteando no princípio da supremacia do interesse público sobre o privado (VIEIRA, 2017).

Dessa forma, tem-se por conceito de poder de polícia o previsto no art. 78 do Código Tributário Nacional:

Artigo 78. Considera-se poder de polícia atividade da Administração Pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do Poder Público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais ou coletivos.

Parágrafo único. Considera-se regular o exercício do poder de polícia quando desempenhado pelo órgão competente nos limites da lei aplicável, com observância do processo legal e, tratando-se de atividade que a lei tenha como discricionária, sem abuso ou desvio de poder.

Por conseguinte, é entendido que os atos discricionários do agente fiscalizador têm o poder de valorar não só o objeto, mas também a motivação, sendo possível analisar a conveniência e a oportunidade da conduta. Logo:

Referida valoração de conveniência e oportunidade é que reflete o que modernamente se denomina de reserva do possível, ou seja, o conjunto de elementos que tornam possível esta ou aquela ação governamental e, por via de consequência, o que se revela inviável de ser executado pela Administração em certo momento e dentro de determinadas condições (CARVALHO FILHO, 2015)

No que se refere aos limites dos atos administrativos, é necessário ressaltar que o uso do poder de polícia inibe, por vezes, a composição amigável entre as partes que compõem a lide. Logo, este deve ser utilizado tão somente quando não houver outro recurso disponível ou em casos extremos (CARVALHO FILHO, 2015).

Assim, a autoridade que aplica o poder de polícia está sujeita a uma limitação quanto ao meio de ação, no qual deve ser levado em consideração o princípio da proporcionalidade já abordado. Este, por sua vez, não deve ultrapassar os limites para a satisfação do interesse público, pois sua função não é limitar os interesses individuais, mas assegurar o seu exercício (DI PIETRO, 2017).

Um dos atributos do poder de polícia é a autoexecutoriedade, que concorre para uma ação direta da Administração Pública em suas imposições, independentemente de autorização judicial. O que não retira a necessidade do Poder público em conferir o direito ao contraditório e ampla defesa ao fornecedor, mas não precisa aguardar decisão judicial para impor suas sanções (BOLZAN, 2014).

Entretanto, quando se tratar de sanção pecuniária, como pena de multa, a Administração somente poderá executá-la com auxílio do Poder Judiciário por meio de uma ação fiscal. Logo, mesmo que a respectiva sanção seja exigível diretamente, quando a natureza for pecuniária, dependerá de auxílio do judiciário (BOLZAN, 2014).

No que concerne às sanções administrativas, cabe ao PROCON atuar nas relações de consumo, no intuito de alcançar a harmonia das mesmas, assim, autuar, multar e punir não

são fins em si mesmos, mas são voltados à efetivação do papel da autarquia como reguladora do mercado (MONTEIRO FILHO, 2017).

As sanções que decorrem dos processos administrativos estão elencadas no art. 56 do CDC e têm por finalidade assegurar a efetividade do direito do consumidor. Sendo estas:

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;
- II – apreensão do produto;
- III – inutilização do produto;
- IV – cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V – proibição de fabricação do produto;
- VI – suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII – suspensão temporária de atividade;
- VIII – revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX – cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X – interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI – intervenção administrativa;
- XII – imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo (BRASIL, 1990).

Logo, no processo administrativo, se constatada a infração em prejuízo do consumidor, poderá resultar na imposição de sanções administrativas, podendo serem aplicadas cumulativamente, ou seja, de uma infração podem originar-se mais de uma penalidade, levando em consideração a realidade fática (MIRAGEM, 2016).

Ponderando ainda sobre as espécies de penalidades, estas se identificam em três: a sanção objetiva, a sanção subjetiva e a sanção pecuniária. No que se refere às penalidades objetivas, estas são estabelecidas com o intuito de proteger os consumidores em relação a danos gerados pela utilização de produtos e serviços. Já as subjetivas são empregadas em hipótese específica de reincidência do fornecedor infrator. No que concerne às sanções pecuniárias, elas estabelecem uma obrigação compreendida em pagamento de multa (MIRAGEM, 2016).

É importante destacar também o princípio do duplo grau de jurisdição administrativo, tendo em vista que, assim como nos processos judiciais, nos processos administrativos as partes têm o direito de rever as decisões proferidas, em cumprimento do princípio da ampla defesa e duplo grau de jurisdição (VIEIRA, 2017).

Dessa forma, esse princípio possibilita, por via de recurso ou automaticamente, no caso de remessa necessária, que as decisões jurídicas de primeiro grau sejam revistas nas instâncias hierarquicamente superiores, com a finalidade de substituir a decisão anterior.

O devido processo legal se manifesta no direito administrativo através do princípio da legalidade, já o contraditório e a ampla defesa, por sua vez, trazem a possibilidade de deduzir ação em juízo, alegar e provar fatos constitutivos de seu direito (NERY JUNIOR, 2006).

Assim, a Administração Pública deve obedecer aos critérios legais, bem como os princípios constitucionais para aplicação de sanções administrativas, no qual a inobservância aos princípios e aos limites estabelecidos na legislação torna o ato administrativo passível de ser anulado ou modificado judicialmente, estando os atos administrativos acometíveis do controle judicial.

### **3.3 A relação entre o Poder Judiciário e os instrumentos punitivos do PROCON**

Como já citado anteriormente, as penalidades aplicadas pelo PROCON são atos administrativos punitivos, que têm como objetivo punir os abusos, bem como prevenir condutas análogas à legislação consumerista, atendendo ao interesse público, e que, assim, podem ser revistas pelo Poder Judiciário (MIRAGEM, 2016).

Um ato administrativo é toda manifestação de vontade unilateral que, agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos ou impor obrigações aos administrados ou a própria Administração Pública. Assim, possuem estes cinco elementos formadores, no qual sem estes o ato poderá ser invalidado (MIRAGEM, 2016).

São os elementos: competência, que é o poder legal conferido ao agente para o desempenho das suas atribuições; finalidade, que diz respeito ao ato administrativo e a quem este deve ser destinado; o objeto, que é aquilo que o ato determina; a forma, que diz respeito à forma de exteriorização do ato e o motivo, que é a exposição da motivação que justifica o ato administrativo (MIRAGEM, 2016).

A espécie de ato que permite a Administração Pública aplicar penalidades como multas, interdição de atividades, dentre outras, classifica-se como ato administrativo punitivo. Que é conceituado como:

Atos administrativos punitivos são os que contêm uma sanção imposta pela Administração àqueles que infringem disposições legais, regulamentares ou ordinatórias dos bens ou serviços públicos. Visam a punir e reprimir as infrações administrativas ou a conduta irregular dos servidores ou dos particulares perante a Administração (MEIRELES, 2006).

Os atos administrativos estão sujeitos a três planos distintos, porém lógicos, sendo estes o da existência ou perfeição, que é o próprio cumprimento do ciclo de formação do ato; o da validade, que envolve a conformidade com os requisitos estabelecidos pelo ordenamento jurídico para a correta prática do ato administrativo e o da eficácia, que se relaciona com a aptidão do ato para produzir seus efeitos jurídicos. Dessa forma, aquele que preenche todas as etapas de sua formação produz um ato válido, um ato eficaz e que está apto para produzir todos os efeitos administrativos (MAZZA, 2012).

Assim, os atos administrativos podem ainda ser classificados quanto ao seu grau de liberdade, se dividindo em vinculados e discricionários. Os atos vinculados são aqueles que são praticados pela Administração Pública, sem margem de liberdade, pois a lei define todos os aspectos da conduta (MAZZA, 2012).

Os atos administrativos discricionários são passíveis de controle jurisdicional, em contrapartida, não é possível falar em apreciação do mérito do ato administrativo quando se trata de ato vinculado, como se realiza no âmbito do judiciário. Toda essa questão se reitera quando afirma-se que ao juiz cabe a função jurisdicional, devendo este aferir os aspectos de legalidade, não lhe permitindo um tipo de avaliação destinada à função administrativa que decorre da lei (CARVALHO FILHO, 2015).

Nesse interim, tendo em vista ser impossível a previsão legal do valor de multa aplicada àqueles que infringem a lei em cada caso concreto, cabe ao PROCON ponderar essas sanções, observando os critérios previstos em lei, caracterizando-os como atos discricionários (MEIRELES, 2006).

No que diz respeito aos limites judiciais na revisão das decisões do PROCON, é salutar destacar que os órgãos administrativos são investidos de poderes necessários para o desempenho das suas atribuições, conferidos a estes por força de lei (CARVALHO FILHO, 2015).

Um desses poderes é o poder de autotutela, que possui previsão legal na Súmula 346 do Supremo tribunal Federal, que estabelece que “A administração Pública pode declarar a nulidade dos seus próprios atos”. Nesse sentido, a autotutela envolve dois aspectos quanto à atuação administrativa: os aspectos de legalidade e os aspectos de mérito dos atos da administração pública (CARVALHO FILHO, 2015).

Por meio da autotutela, a Administração poderá rever questões de legalidade, bem como de mérito de seus atos, podendo agir de ofício ou mediante provocação, enquanto o Poder Judiciário não poderá intervir no mérito dos atos administrativos, podendo versar apenas sobre

a legalidade e a legitimidade da provocação. Logo, é vedado ao judiciário, quando provocado, invadir a seara administrativa (CARVALHO FILHO, 2015).

No que se refere aos critérios utilizados para a fixação da penalidade de multa, destaca-se a sanção pecuniária, por ser a mais recorrente das penalidades. É sabido também que nenhuma penalidade poderá ser aplicada de forma arbitrária, devendo haver parâmetros para a aplicação desta. A respeito disso, o art. 57 dos CDC dispõe:

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo (BRASIL, 1990).

Portanto, a pena de multa deverá observar sempre os critérios supracitados, a fim de evitar abusos, ilegalidades e também desproporcionalidades. Ademais, os PROCONS, revestidos de sua autonomia, criaram portarias, que preveem de forma mais restrita os critérios de fixação de penalidades (ALMEIDA, 2008).

Esse ato de criar portarias é considerado como discricionário, no qual se justifica na impossibilidade do legislador de catalogar na lei todos os atos que a prática administrativa exige. Dessa forma, tendo em vista a previsão legal do valor de multa aplicada aos infratores em cada caso concreto, cabe ao PROCON graduar essas sanções, observando os critérios em lei (MEIRELLES, 2016).

Nesse sentido, entende-se também que:

São aplicadas e cobradas ou executadas pela própria Administração, em procedimento administrativo próprio, resguardado o direito de defesa do infrator. Revestem-se, assim, de grande significado na defesa do consumidor, pois têm a função de educar o fornecedor, inibindo condutas desonestas e abusivas e reprimindo os atos fraudulentos (ALMEIDA, 2008).

Após aplicadas as penalidades, é oportunizado ao fornecedor o direito ao contraditório e à ampla defesa, onde o recurso é interposto e analisado em sede administrativa. No entanto, é pacífico o entendimento de que a legalidade e a legitimidade dos atos administrativos podem ser apreciadas pelo Poder Judiciário (CARVALHO FILHO, 2015).

Diante disso, é necessário levantar também o duplo papel do PROCON, que, por sua vez, busca, dentro da finalidade que foi criado, resolver os conflitos no âmbito individual, mas também busca tutelar interesses difusos, no qual será mais aprofundado a seguir.

## **4 DA ANÁLISE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DO PROCON – MA**

### **4.1 Dos processos administrativos das maiores multas aplicadas pelo PROCON – MA nos anos de 2018 e 2019 e critérios utilizados nas decisões administrativas**

#### **4.1.1 Processo F.A nº 21.001.001.17-0023943 – Fornecedor: Banco da Amazônia S/A<sup>7</sup>**

O primeiro processo administrativo a ser analisado fora instaurado pelo próprio órgão de proteção e defesa do consumidor – PROCON-MA – em 05/07/2017, levando em consideração a Lei Estadual nº 10.605/2017, que disciplina acerca da contratação de vigilância armada para atuar 24 horas nas agências bancárias públicas e privadas, inclusive nos fins de semana e feriados.

Assim, levando em consideração a lei anteriormente mencionada, o PROCON-MA notificou o fornecedor para que providenciasse o cumprimento das obrigações constantes na lei e que apresentasse esclarecimentos. Tendo o prazo decorrido no dia 04/08/2017 e a instituição financeira não apresentado resposta, o órgão de proteção e defesa do consumidor aplicou multa de R\$ 270.672,00, mediante decisão exarada no dia 27/09/2017.

Em sede de recurso administrativo, a fornecedora alegou preliminar de nulidade da notificação e da decisão administrativa, pois o processo administrativo não teria sido instaurado por ato de autoridade competente e nem elementos como o auto de constatação ou auto de infração por descumprimento da referida lei teriam emitidos, não havendo fiscalização e constatação de descumprimento da lei. Alegando ainda que não haviam provas quanto ao descumprimento da Lei Estadual.

Destacou ainda que a contagem do prazo para resposta pelo órgão estadual teria se dado em dias corridos, quando deveria ter sido contabilizado em dias úteis, além de mencionar que possuía um contrato com uma empresa de segurança armada 24 horas por dia desde 18/01/2017, antes mesmo da edição da Lei nº 10.605/2017. Aduziu ainda que a simples entrada em vigor de uma nova lei não ensejaria no suposto descumprimento desta.

Por fim, alegou que ainda que não fosse considerado que a instituição tivesse contrato de vigilância antes da entrada em vigor da lei, explicitou que, como empresa estatal,

---

<sup>7</sup> Anexo C.

exploradora da atividade econômica, precisaria se submeter à licitação e contratação, processo demorado e burocrático.

Em 16/01/2018, o PROCON-MA proferiu decisão de não conhecimento do recurso interposto pela fornecedora, uma vez que o entendeu como intempestivo, pois o fornecedor teria sido notificado da decisão no dia 29/09/2017, tendo interposto recurso somente no dia 16/10/2017, fora, de acordo com o art. 49 do Decreto Federal nº 2.181/97, do prazo de dez dias para recorrer. Mantendo, assim, a multa aplicada.

A instituição financeira então interpôs recurso hierárquico impróprio com pedido de reconsideração, buscando a reavaliação pelo presidente do PROCON – MA ou o encaminhamento dos autos à Secretária de Estado dos Direitos Humanos e Participação Popular – SEDIHPOP para análise.

No mencionado recurso, destacou que à época da notificação, o Estado ainda não tinha delegado ao PROCON – MA competência para fiscalizar e aplicar qualquer sanção, razão pela qual postulou pela nulidade absoluta dos atos e procedimentos produzidos nos autos, tendo em vista a incompetência da autoridade coatora.

O órgão de proteção ao consumidor então não conheceu do pedido de reconsideração do recurso já interposto e também não encaminhou o recurso ao órgão imediatamente superior – SEDIHPOP. Ainda com um novo pedido de envio à Secretária, o PROCON-MA não fez o envio, considerando o não pagamento da multa exarada e mandando inscrever a fornecedora na dívida ativa em 06/06/2019.

Ao analisar essa decisão, podemos constatar que o primeiro princípio violado fora o da impessoalidade, uma vez que pelo mencionado princípio é preciso que a administração pública estabeleça tratamento isonômico a todos, sem se utilizar de meios para coagir determinada pessoa ou instituição, ainda que tenha boas intenções.

Desse modo, no presente caso, o PROCON – MA, em que pese tivesse a finalidade de garantir a segurança da população por meio da segurança armada nas instituições bancárias, se utilizou de procedimento diverso ao disposto no CDC e no Decreto Federal nº 2.181/97, além de ora se utilizar da contagem de prazos em dias úteis e ora em dias corridos, ferindo até mesmo o princípio da segurança jurídica.

Ademais, como visto durante a análise processual, houve excesso por parte da administração pública na utilização de seu poder discricionário, quando não observou o direito ao contraditório e ampla defesa constitucionalmente assegurado a todos, em qualquer tipo de processo.

Assim, o PROCON-MA, além de não ter considerado nenhuma das provas anexadas aos autos do processo administrativo, tais como o contrato entre a instituição financeira e empresa de segurança armada ou mesmo a escala de plantão dos vigilantes, ainda deixou de assegurar os meios de recurso possíveis à parte, não encaminhando os autos ao órgão imediatamente superior – SEDIHOP – para análise do recurso interposto pela instituição.

#### 4.1.2 Processo F.A nº 0114-016.532-3 – Fornecedor: Incorporado API SPE 42 Planejamento e Desenvolvimento de Empreendimentos Imobiliários LTDA<sup>8</sup>

A consumidora abriu reclamação junto ao PROCON-MA no dia 11/06/2014, narrando que teria adquirido junto à fornecedora um imóvel que, de acordo com o disposto contratualmente, deveria ser entregue em novembro de 2014 e à época da reclamação ainda não tinha sequer iniciado as obras.

Assim, a consumidora solicitou o cancelamento do contrato que fora aceito pela instituição, porém, não havendo a devolução das parcelas pagas, razão pela qual buscou o órgão de proteção e defesa do consumidor para obter o reembolso dos valores pagos e ter acesso ao memorial descritivo da obra.

Ao apresentar esclarecimentos, a fornecedora ressaltou o prazo de tolerância de 180 dias disposto contratualmente, bem como a ocorrência de caso fortuito e força maior e a respectiva possibilidade de prorrogação por tempo indeterminado.

Alegou que uma ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público havia proibido o andamento da obra até agosto de 2013, além de mencionar que em virtude deste fato todas as licenças e alvarás expiraram, o que ocasionou em mais demora. Afirma, por fim, que todos os compradores haviam sido comunicados do ocorrido e que a mesma não deveria ser responsabilizada.

Seguindo o procedimento padrão deste processo administrativo, a audiência de conciliação fora agendada para o dia 04/08/2014, ocasião em que as partes reafirmaram o que disseram e a fornecedora pediu um prazo para analisar o pedido de devolução dos valores pagos pela consumidora.

Entretanto, decorrido o prazo de 15 dias acordado em audiência de conciliação sem qualquer resposta da fornecedora, o PROCON-MA proferiu decisão, destacando o caráter

---

<sup>8</sup> Anexo D.

consumerista da relação, bem como ressaltando que houve o descumprimento da oferta, ocasionando na obrigação de rescisão contratual com a restituição das quantias pagas atualizadas monetariamente.

Destacou ainda a existência de violação ao direito à informação, disciplinado no art. 4º e 6º, III do CDC, posto que a consumidora somente constatou o atraso nas obras quando compareceu ao local da obra. Abordou ainda a negatização de devolução dos valores pagos, tendo em vista a culpa exclusiva do fornecedor, sendo considerada uma prática abusiva.

Para fixação da pena multa, o PROCON-MA levou em consideração a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, fixando, então, multa no importe de R\$ 1.083.232,94.

Desse modo, passando à análise do processo, é possível constatar, de pronto, o princípio da eficiência, no que tange à atingir a necessidade do consumidor, assegurando que os serviços sejam prestados com presteza e rendimento funcional.

Nesse sentido, tem-se que o principal objetivo da consumidora era ter a devolução dos valores pagos, o que não fora alcançado mediante o processo administrativo, mesmo após cinco anos da instauração do mesmo.

Outrossim, o princípio da razoabilidade e proporcionalidade não fora observado, pois tais princípios exigem que a atividade da administração pública não deve estar relacionada com os critérios subjetivos do administrador, mas deve levar em consideração a letra da lei e as peculiaridades do caso em concreto.

No presente caso, em que pese o valor do imóvel tenha sido R\$ 693.717,25, o PROCON-MA aplicou multa de mais de um milhão de reais, sem demonstrar, quando da fixação da pena, quais as razões da aplicação e a incidência dos aspectos individuais da pena-multa.

Ademais, ao longo da fundamentação da decisão, apenas em alguns trechos da decisão o administrador enfrentou os argumentos trazidos pela fornecedora e em momento algum fez referência às provas anexadas aos autos, tais como as movimentações processuais da ação civil pública e os alvarás, em violação ao princípio do contraditório e ampla defesa, bem como da motivação das decisões.

#### 4.1.3 Processo F.A nº 21.001.001.16-0045437 – Fornecedor: Banco BMG S.A<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Anexo E.

O processo supramencionado fora instaurado mediante reclamação apresentada pelo consumidor no dia 18/11/2016, na qual o mesmo relata que procurou a instituição financeira com a finalidade de obter um empréstimo consignado, no entanto, teria sido enganado pela instituição que realizou outra operação, qual seja, a contratação de cartão de crédito com RMC. Buscou o PROCON-MA para obter a cópia e revisão do contrato, bem como o refinanciamento do mesmo, com os devidos ajustes.

Assim, seguindo o procedimento disposto pelo Código de Defesa do Consumidor e Decreto Federal nº 2.181/97, foi concedido um prazo de dez dias para apresentação de defesa prévia e proposta de acordo, se houvesse. O fornecedor foi notificado da audiência de conciliação a ser realizada no dia 14/03/2017. Na ocasião, a fornecedora informou que o débito do consumidor era de R\$ 1.942,83, apresentando proposta de acordo para pagamento do débito em 24, 36 ou 48 parcelas, dando como validade da proposta o dia 16/03/2017.

Contudo, após a apresentação da proposta, não houve acordo, afirmando o consumidor que já teria quitado mais de dez vezes o valor que havia recebido a título de empréstimo. Assim, os autos foram encaminhados para análise, de modo a verificar as lesões ao direito do consumidor e aplicação das sanções cabíveis e o consumidor orientado a buscar a tutela do poder judiciário.

Em sede de defesa administrativa apresentada pela fornecedora, esta informou ter celebrado, junto ao consumidor, contrato de cartão de crédito e que o mesmo teria realizado dois saques, um no valor de R\$ 1.089,00 na data de 03/12/2008 e outro no valor de R\$ 1.347,77 em 13/05/2014.

Desse modo, afirmou ser devido o valor cobrado ao consumidor, destacando que a previsão de desconto junto ao contracheque se encontra no contrato.

Alegando, por fim, ter colaborado com os esclarecimentos necessários para a resolução da demanda, pleiteou o arquivamento da reclamação, bem como que a mesma fosse considerada não fundamentada. Arguiu ainda que na possibilidade de ser julgada como fundamentada, que fosse atendida sem qualquer sanção administrativa à fornecedora.

Posteriormente, em 22 de junho de 2018, proferida decisão administrativa condenando a fornecedora a pagar uma multa no valor de R\$ 207.900,00, onde destacou o princípio da informação, disposto no art. 6º e no art. 52º do CDC, uma vez que a fornecedora não teria cientificado o consumidor de que estava pactuando uma modalidade de cartão de crédito consignado em que o valor mínimo da fatura seria descontado de seus proventos e não um empréstimo e nem mesmo teria entregado cópias do contrato à reclamante ou informado o saldo devedor.

Mencionou ainda, em sua decisão, vício do produto, previsto no art. 20 do CDC, tendo em vista que o fornecedor teria efetuado cobranças relativas a compras e saques não realizados pelo consumidor. Por fim, destacou as práticas abusivas perpetradas pela fornecedora, consubstanciadas na falta de informações, bem como a exigência de vantagem excessiva.

No dispositivo, para a imposição da multa, levou em consideração a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica. Apesar da interposição de recurso administrativo, até o presente momento, o mesmo ainda não fora apreciado pelo PROCON-MA.

No que tange à análise do presente processo administrativo, mais uma vez a impessoalidade e a eficiência restaram prejudicadas, pois a finalidade pública em debate não fora atendida e nem tampouco a necessidade do consumidor suprida, pois o mesmo não tivera a revisão ou refinanciamento do contrato pretendidos inicialmente, sendo aconselhado a buscar o poder judiciário.

Quanto à proporcionalidade e razoabilidade, a análise do administrador fora inadequada, tendo em vista que em razão do valor de R\$ 1.347,77, aplicou multa de R\$ 207.900,00, sem fazer a subsunção dos critérios utilizados para aplicação da multa às peculiaridades do caso. Além de não ter respeitado a correspondência entre a gravidade da ação da fornecedora com a intensidade e extensão do ato sancionatório.

Porém, no que diz respeito ao contraditório e ampla defesa, pudemos constatar que o administrador público, ao longo de toda a sua decisão, trouxe aspectos da defesa prévia, citando os documentos juntados aos autos pela fornecedora.

#### 4.1.4 Processo F.A nº 21.001.001.16-0050870 – Fornecedor: José Aderaldo Nascimento Neto – ME (DELL ANNO)<sup>10</sup>

No mencionado processo administrativo, iniciado no dia 29/12/2016, o consumidor aduz ter realizado contrato em 19/11/2015 junto ao fornecedor, referente à compra e prestação de serviços de móveis projetados no valor total de R\$ 75.033,00, pagos à vista no dia 20/11/2015, tendo sido dado sessenta dias para conclusão do trabalho.

---

<sup>10</sup> Anexo F.

Ocorre que até o momento da realização da reclamação pela consumidora, o serviço contratado não teria sido concluído por culpa exclusiva do fornecedor. O consumidor então requereu esclarecimentos acerca da conclusão do contrato, efetivo cumprimento deste e a aplicação de multa de 1% ao mês por atraso na entrega.

Notificado da audiência de conciliação a ser realizada no dia 05/04/2017 e do prazo de dez dias para apresentar esclarecimentos, o fornecedor se manteve inerte, razão pela qual o órgão de defesa e proteção do consumidor classificou a reclamação como fundamentada não atendida.

Em 26/09/2018, o PROCON-MA aplicou multa no importe de R\$ 481.188,12, fundamentando que o fornecedor possui dever de informação (art. 4º e 6º, CDC), tendo em vista que o consumidor não foi devidamente informado do motivo do atraso na entrega dos móveis planejados, prejudicando a prestação adequada do serviço pela empresa reclamada (art. 20, §2º do CDC).

Demonstrou ainda que a falha na prestação de serviço era possível ser constatada, pois o serviço contratado deveria ser cumprido dentro de 60 dias e não havia sido realizado, mesmo tendo o consumidor realizado todo o pagamento. Na aplicação da pena, levou em consideração a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica.

Importante ressaltar que o objetivo do consumidor não fora atingido, tendo o mesmo ressaltado, em sede de audiência de conciliação, que teria que buscar o poder judiciário para ter seus direitos assegurados. Assim, é possível constatar que o princípio da eficiência não fora resguardado.

Apesar de ter assegurado o contraditório e ampla defesa ao fornecedor, o órgão de defesa e proteção do consumidor deixou de utilizar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, utilizando-se do seu poder discricionário para aplicar multa incondizente com a gravidade e lesividade do dano causado ao consumidor.

#### 4.1.5 Processo F.A nº 21.001.035.16-0045081 – Fornecedor: Itaú Unibanco S.A.<sup>11</sup>

O processo supramencionado fora instaurado mediante reclamação apresentada pela consumidora no dia 16/11/2016, na qual a mesma informa que possuía cartão de crédito junto à instituição financeira, e que em 2012 o perdeu, fazendo a solicitação do bloqueio.

---

<sup>11</sup> Anexo G.

No entanto, recebeu uma fatura com um débito de R\$ 19.776,26, que afirma desconhecer, pleiteando o cancelamento da cobrança e retirada do seu nome do SPC e SERASA.

Assim, seguindo o procedimento disposto pelo Código de Defesa do Consumidor e Decreto Federal nº 2.181/97, foi concedido um prazo de dez dias para apresentação de defesa prévia pelo fornecedor, bem como informado da audiência de conciliação a ser realizada no dia 16/02/2017.

Na audiência de conciliação, a consumidora ratificou o aludido na inicial, afirmando ainda que seu limite era em torno de R\$ 5.000,00, sendo desproporcional ao débito alegado pela fornecedora. Por fim, solicitou a inversão do ônus da prova em favor do mesmo, ficando a fornecedora com o prazo de 15 dias úteis para apresentar as faturas da consumidora dos últimos 12 meses e para apresentar sua manifestação final.

Em sede de manifestação à reclamação, a fornecedora apresentou esclarecimentos, onde aduzia que a consumidora fez uso regular do cartão e que a última compra realizada tinha sido no dia 19/04/2010, antes mesmo ter perdido o mencionado cartão.

Afirmou então que fora realizado um acordo para pagamento em 36 parcela de R\$ 150,00, sendo realizado o pagamento de tão somente 6, estando as demais vencidas e perfazendo um débito no montante de R\$ 20.574,20, trazendo, inclusive, evidências da realização do acordo. Por fim, explicitaram que o débito seria mantido, solicitando ainda que a reclamação fosse arquivada como não fundamentada.

Posteriormente, em 10 de julho de 2018, foi proferida decisão administrativa, condenando a fornecedora a pagar uma multa no valor de R\$ 672.815, 50. Nos fundamentos da decisão destacou a violação ao princípio da informação pois a fornecedora não teria apresentado o detalhamento das faturas ou provado a origem dos débitos. Afirmou ainda que houve falha na prestação do serviço, existência de práticas abusivas e descumprimento de notificação de órgão para prestar informações.

A fornecedora então, interpôs recurso administrativo, alegando, preliminarmente, arbitrariedade da atuação do PROCON – MA e ausência de comprovação de conduta apta a ensejar a aplicação de multa administrativa, demonstrando ainda que anteriormente a consumidora já havia buscado a tutela jurisdicional da mesma demanda, sendo a mesma julgada improcedente.

Pleiteou ainda pela nulidade da decisão administrativa, tendo em vista a fundamentação genérica e a violação aos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório, presentes na utilização de premissas totalmente abrangentes e equivocadas.

Na parte do direito, a fornecedora alegou ausência de conduta infrativa da instituição bancária, não configuração de desobediência e, subsidiariamente, sustentou que houve afronta aos princípios da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade, bem como a ocorrência de equívoco na dosimetria da pena.

Assim, é possível analisar que houve uma violação ao princípio da impessoalidade e da eficiência, vez que ao longo da decisão, o julgador deixou de estabelecer um tratamento isonômico às partes envolvidas, bem como de observar o interesse público, tendo em vista que além de não ter apreciado os argumentos apontados pela fornecedora, deixou de solucionar a lide.

Ademais, a reclamação administrativa em comento fora realizada em novembro de 2016 e até o presente momento não houve uma decisão definitiva, agindo em desconformidade à prestação e rendimento funcional esperado.

Além disso, a decisão administrativa prolatada pelo PROCON-MA não observou princípios como o da proporcionalidade e razoabilidade, porquanto deixou de utilizar critérios racionais, equilibrados e que levassem em consideração a lesividade e gravidade do ato. Nesse sentido, importante destacar que nesse caso em específico, a consumidora já havia proposto uma ação judicial, com os mesmos argumentos abordados na reclamação administrativa, em que após uma adequada dilação probatória, obteve uma sentença de improcedência.

Porém, nesta decisão, o órgão de defesa e proteção não só considerou a reclamação como fundamentada, como também aplicou multa no importe de R\$ 672.815,50 pela suposta violação aos direitos do consumidor.

Por fim, com relação ao contraditório e ampla defesa, foi possível constatar que a presente decisão não analisou os argumentos trazidos pela fornecedora, sustentando inclusive que esta não teria apresentado esclarecimentos, contrariamente ao constatado nos autos. Outrossim, ao longo da decisão, para justificar as violações mencionadas, o julgador se utiliza sempre do mesmo trecho, com as mesmas palavras, sem realizar uma subsunção do fato à norma adequada.

#### 4.1.6 Processo F.A nº 21.001.042.18-0003834 – Fornecedor: DISAL Administradora de Consórcios LTDA<sup>12</sup>

No presente processo administrativo, a consumidora aduz que possuía relação jurídica com a fornecedora por meio de um consórcio, no entanto, após ser contemplada, recebeu a informação de que deveria realizar um lance para receber o bem.

Após efetuado o lance, a instituição teria alegado que a consumidora não poderia mais receber o bem, pois não possuía renda e avalista. Razão pela qual, realizou reclamação administrativa em fevereiro de 2018, pleiteando a restituição do valor de R\$ 18.473,40 relativo ao lance efetuado e esclarecimentos sobre o ocorrido.

No dia 17/04/2018 fora realizada a audiência de conciliação, na qual, a consumidora reafirmou o que já havia dito em sede de reclamação e a fornecedora expos que para que a consumidora tivesse acesso à carta de crédito, teria que possuir renda três vezes superior ao valor da parcela, e apresentar avalista, o que não havia sido feito.

Argumentou ainda que caso houvesse o cancelamento, ainda não seria possível restituir o valor da consumidora, devendo esta esperar sessenta dias após o fim do grupo para reaver os valores pagos. Assim, como não houve acordo entre as partes, o PROCON – MA orientou a consumidora a buscar o judiciário.

Ato contínuo, em junho de 2019 se aplicou uma multa no valor de R\$ 44.405, 82 com base na ausência do dever de informação, em virtude da informações incorretas sobre o recebimento da carta crédito e sobre a orientação de não pagamento das parcelas, ocasionando perda do direito ao pagamento do prêmio e dos valores pagos.

Fundamentou ainda na ocorrência de falha na prestação de serviços, pois a fornecedora teria repassado procedimentos inadequados à consumidora, e na ocorrência de práticas abusivas, tendo em vista que a empresa reclamada teria esperado a consumidora realizar o pagamento para só então informar da necessidade de preencher alguns requisitos.

A fornecedora então interpôs recurso administrativo, explanando que a consumidora teria assinado uma proposta de participação em grupo de consórcio, bem como a obrigatoriedade do mesmo. Juntou ainda a declaração de capacidade financeira assinada pela consumidora, que não havia sido comprovada quando da contemplação. Alegou, por fim, que todo o procedimento realizado estaria de acordo com a circular 3432/2009 do Banco Central do Brasil.

---

<sup>12</sup> Anexo H.

Desse modo, passando a examinar a aplicação dos princípios da administração pública, temos que mais uma vez, o princípio da eficiência fora violado, tendo em vista que a atuação do administrador público, nesse caso, do julgador, deve atingir a necessidade da comunidade (consumidor), o que não ocorreu pois não houve a restituição dos valores pagos.

A análise de proporcionalidade e razoabilidade restou também prejudicada, pois o julgador aplicou uma multa de duas vezes mais do que o valor envolvido na presente lide, sem respeitar a devida correspondência entre o fato e a sanção pecuniária aplicada.

Diferentemente do processo anteriormente analisado, nesse processo o PROCON – MA respeitou o contraditório e ampla defesa, elencando ao longo de sua fundamentação, os argumentos trazidos pela fornecedora.

#### 4.1.7 Processo F.A nº 21.001.001.16-0011257 – Fornecedor: Zurich Minas Brasil Seguros S.A.<sup>13</sup>

O consumidor procurou o PROCON – MA em março de 2016, em razão de um contrato de compra e venda de geladeira no valor de R\$ 2.181,24, adquirindo ainda a garantia estendida. Porém, o produto apresentou vício de qualidade, tendo o consumidor entrado em contato com a fornecedora para solucionar o problema e mesmo após três tentativas o problema não fora solucionado. Assim, pleiteou junto ao PROCON – MA, esclarecimentos e a restituição da quantia paga.

Em audiência de conciliação, o consumidor ratificou os termos da reclamação, tendo a fornecedora apresentado proposta de acordo para restituição da quantia paga pelo produto no prazo de dez dias úteis. Ocorre que após o prazo, o fornecedor não realizou o pagamento, razão pela qual o PROCON – MA aplicou sanção pecuniária no montante de R\$ 37.845,90.

Nas razões da aplicação multa, o órgão de defesa do consumidor explicitou o descumprimento da oferta, pois a fornecedora havia garantido a cobertura do produto ora em comento, contudo, não realizou o ressarcimento do valor devido. Discorreu ainda sobre o vício do produto, já que o consumidor acionou a assistência técnica e o vício não fora sanado e sobre a falha na prestação de serviço e práticas abusivas.

Inconformada, a fornecedora interpôs recurso administrativo, alegando que teria atendido a solicitação de restituição e que só não teria efetivado a transferência, pois havia

---

<sup>13</sup> Anexo I.

encontrado divergência de dados, bem como que o valor da multa aplicada seria exacerbado, dado que a mesma corresponderia a dezessete vezes o valor do produto. No entanto, negou-se provimento ao recurso.

Ao analisarmos o supramencionado recurso administrativo, foi possível constatar que os princípios descumpridos foram o da eficiência e o da razoabilidade e proporcionalidade. O primeiro pois, a atividade administrativa exercida pelo PROCON – MA, não atingiu a finalidade pretendida pelo consumidor e o segundo pois aplicou multa totalmente desvinculada da gravidade e lesividade do ato praticado pela fornecedora.

#### 4.1.8 Processo F.A nº 0114.006-125-0 – Fornecedor: Bradesco Saúde S/A<sup>14</sup>

O processo supramencionado fora instaurado mediante reclamação apresentada pela consumidora no dia 10/03/2014, na qual a mesma informa que solicitou, junto ao fornecedor, a inclusão de seu marido no plano de saúde. Solicitação que não fora aprovada, no entanto, teria recebido uma cobrança como se o mesmo estivesse incluso no plano, no valor de R\$ 3.267,43, sendo que nunca havia recebido qualquer cartão do plano ou utilizado algum serviço. Requereu junto ao órgão de proteção ao consumidor informações sobre o que havia ocorrido e o cancelamento da cobrança.

Assim, seguindo o procedimento disposto pelo Código de Defesa do Consumidor e Decreto Federal nº 2.181/97, foi concedido um prazo de dez dias para apresentação de defesa prévia, bem como informado da audiência de conciliação a ser realizada no dia 29/03/2014.

A fornecedora apresentou esclarecimentos, onde aduzia que a consumidora era beneficiária titular de um seguro de reembolso de despesas médico-hospitalares – apólice empresarial – e que esta havia solicitado a inclusão do seu marido como dependente no dia 17/01/2014, sendo processada a inclusão no dia 20/01/2014. Afirmou então que a cobrança se iniciou em março de 2014, juntamente com as parcelas retroativas de janeiro (parcialmente) e fevereiro do mesmo ano.

Ademais, a fornecedora ainda afirmou que recebeu uma reclamação no dia 11/03/2014, por meio do seu canal de ouvidoria, referente ao não recebimento do cartão do dependente, ocasião em que teria enviado uma segunda via do cartão no dia 19/03/2014 para o endereço da consumidora.

---

<sup>14</sup> Anexo J.

Por fim, destacou que os atendimentos poderiam ser realizados sem os cartões de identificação e que, por duas vezes, um terceiro teria contatado a fornecedora para saber o número do cartão do dependente, quais sejam, no dia 30/01/2014 e 20/03/2014.

Em sede de audiência de conciliação, ambas as partes reafirmaram o que já haviam dito, não entrando em acordo, sendo, inclusive, orientada a consumidora a buscar a tutela do poder judiciário e a reclamação encaminhada para aplicação de sanção administrativa.

Posteriormente, em 10 de maio de 2016, o PROCON-MA apresentou decisão administrativa, condenando a fornecedora a pagar uma multa no valor de R\$ 40.368,96. A fornecedora, então, interpôs recurso administrativo, sendo a decisão administrativa mantida por nova decisão exarada no dia 14/08/2019, vez que fora negado provimento ao mesmo.

Na fundamentação da decisão que impôs a multa ao fornecedor, o PROCON começou tratando da violação aos direitos básicos do consumidor (art. 6 do CDC), destacando a necessidade de preservação do direito à saúde, vida, segurança, bem como a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, ressaltando ainda a vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor e a responsabilidade perante os contratos de adesão.

Posteriormente, abordou a falha na prestação do serviço, consubstanciada na aplicação do artigo 14 do CDC, afirmando que na documentação apresentada inexistiam provas que garantissem a inclusão do pretense segurado ao plano. Destacando, então, que o fornecedor teria incorrido em vício, uma vez que o serviço prestado estaria inadequado ao fim que é destinado e às expectativas do consumidor.

Passou então a destacar sobre as práticas abusivas, já que o fornecedor teria cobrado de uma só vez por serviços que teria informado não terem sido aprovados, trazendo prejuízo de ordem econômica.

Passou então à fixação da multa, levando em consideração critérios como gravidade da infração, vantagem auferida, condição econômica e, para o cálculo da multa, a utilização da pena base, concurso de infrações, atenuantes e agravantes.

Nessa decisão, em que pese em alguns trechos o órgão estadual tenha – ainda que de forma rasa – feito a subsunção dos fatos à norma, trazendo alguns argumentos da defesa do fornecedor, deixou de observar princípios como o da eficiência, dado que o exercício da atividade administrativa deve, além de atingir à necessidade da comunidade, agir com presteza e rendimento funcional.

Assim, o processo administrativo em análise se iniciou em março de 2014 e tão somente foi finalizado em agosto de 2019, além de não ter assegurado que o serviço prestado

pelo referido órgão atendessem à necessidade do consumidor, qual seja, a resolução da sua demanda e cancelamento do valor questionado.

Além disso, no presente processo administrativo, é possível constatar uma violação aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, porquanto deixou de levar em consideração a finalidade pretendida quando da aplicação da sanção pecuniária, bem como se absteve da utilização de critérios equilibrados.

Desse modo, levando em consideração que nos autos do processo administrativo não há uma dilação probatória suficientemente adequada à apuração dos fatos e da responsabilidade da fornecedora e que ainda assim se aplicou uma multa de R\$ 40.368,96 à fornecedora, tem-se uma violação ao mencionado princípio. Além de inexistência de correspondência entre o fato – cobrança indevida, sem a realização do pagamento – e a sanção aplicada.

O último aspecto a ser destacado na presente decisão administrativa é o fato do administrador, no momento da fixação da pena multa, ter se limitado a indicar os artigos aplicados sem realizar a associação com o caso em exame, infringindo o princípio da motivação das decisões.

#### 4.1.9 Processo F.A nº 0113.022.606-7 – Fornecedor: Sucursal Bradesco Saúde<sup>15</sup>

O processo supramencionado fora instaurado mediante reclamação apresentada pela consumidora no dia 14/08/2016, na qual a mesma informa que possuía vínculo com a reclamada e que faltando apenas 2 dias para o fim da carência, precisou de uma cirurgia de urgência de apendicite aguda, no entanto, ao solicitar a cirurgia, a consumidora foi informada de que o plano não poderia arcar com os custos pois ainda estava em período de carência.

Sendo assim, a consumidora arcou sozinha com os custos da cirurgia no valor de R\$ 11.374,00, requerendo, na reclamação, o ressarcimento do referido valor.

Assim, seguindo o procedimento disposto pelo Código de Defesa do Consumidor e Decreto Federal nº 2.181/97, foi concedido um prazo de dez dias para apresentação de defesa prévia, bem como informado da audiência de conciliação a ser realizada no dia 25/09/2013.

A fornecedora apresentou manifestação, demonstrando a legalidade da negativa do plano com base em jurisprudências, quando não tiver cumprido o período de carência, explicitando ainda a inexistência de atitude abusiva.

---

<sup>15</sup> Anexo K.

Na audiência de conciliação, a consumidora ratificou o aludido na inicial, no entanto, não houve propostas de acordo e a reclamada informou que o prazo de 12h em casos de emergência, somente se refere a atendimento ambulatorial, se negando a realizar qualquer acordo no caso em voga. A consumidora então foi orientada a buscar o poder judiciário.

Posteriormente, em 06 de abril de 2016, foi proferida decisão administrativa, condenando a fornecedora a pagar uma multa no valor de R\$ 145.328,16. A fornecedora então, interpôs recurso administrativo, sendo a decisão administrativa mantida por nova decisão exarada no dia 08/08/2019, vez que fora negado provimento ao mesmo.

Na fundamentação da decisão que impôs a multa ao fornecedor, o PROCON começou tratando da violação aos direitos básicos do consumidor, bem como a existência de falha na prestação de serviços, na medida em que deixou de prestar atendimento médico dentro dos parâmetros da resolução normativa nº 259/2011 da ANS. Alegou a existência de práticas abusivas, pois o consumidor adimpliu com o valor da cirurgia, ainda que faltassem dois dias para o termo final do período de carência.

Deu por devida a devolução dos valores pagos indevidamente pela consumidora, sendo a negativa do reembolso e de atendimento, tidas como vantagem manifestamente excessiva frente a consumidora, com fulcro no artigo 39, inciso V do CDC.

Na presente decisão, o princípio da eficiência fora expressamente violado uma vez que não levou em consideração as necessidades do consumidor, assim, no presente caso, para que tivesse a possibilidade de ressarcimento do valor, o reclamante teve que buscar a tutela do poder judiciário, mesmo após esperar por três anos por uma solução na via administrativa.

No que diz respeito à aplicação do princípio da proporcionalidade e razoabilidade, para tal análise é preciso que haja correlação entre a letra da lei, as peculiaridades do caso concreto e os padrões comuns da sociedade em que este está inserido, porém, não foi possível constatar a realização dessa ligação, uma vez que o julgador aplicou multa desassociada da realidade apresentada.

Por fim, foi possível constatar que ao longo da decisão o julgador não levou em consideração os argumentos esposados pelo fornecedor, tendo como base tão somente as alegações do consumidor, em clara violação ao princípio do contraditório e ampla defesa.

## 4.2 Considerações críticas acerca dos processos administrativos analisados

Atualmente, há um grande movimento em favor da desjudicialização dos conflitos, constatado principalmente a partir do Código de Processo Civil de 2015, no qual se prestigia a conciliação e a mediação entre as partes. Nesse sentido, os PROCONS deveriam operar como um instrumento de composição de conflitos, atuando de forma mais célere, efetiva e como mais um meio de solução extrajudicial, evitando o assoberbamento da estrutura judiciária.

No entanto, a primeira consideração a ser feita acerca dos processos administrativos em exame, diz respeito à solução efetivamente prestada ao consumidor, uma vez que dos nove processos analisados, em nenhum deles a reclamação do consumidor fora atendida, sendo o mesmo orientado a buscar a tutela jurisdicional.

Ademais, dos nove processos analisados tão somente sete já se encontram finalizados, com uma média de 3,2 anos por processo para tanto. Os outros dois, apesar de ajuizados em novembro de 2016 e fevereiro de 2018, ainda não possuem uma decisão definitiva, estando em fase de análise recursal.

Desse modo, o PROCON – MA além de não se demonstrar eficaz na solução das demandas dos consumidores, nos processos administrativos analisados não houve uma prestação simples, rápida ou econômica, apresentando média de duração mais alta do que o pretendido para um órgão de solução extrajudicial.

A respeito da motivação das decisões administrativas analisadas foi possível constatar que a maioria dos atos administrativos não traziam fundamentação específica ao caso, se vale de fundamentos genéricos e sem qualquer cotejo fático.

Outro aspecto constato ao longo de todas as decisões administrativas proferidas pelo PROCON – MA e analisadas no presente estudo, foi que não há a discriminação da conduta prevista nos artigos mencionados ao longo das decisões, muito menos há a adequação típica entre o fato objeto da reclamação e as condutas ilícitas trazidas pela disposição legal invocada.

Assim, as decisões administrativas analisadas se limitam a invocar alguns artigos do Código de Defesa do Consumidor, sem sequer justificar em que medida a conduta da recorrente se subsumiria às normas dispostas.

Já no que tange aos valores das sanções pecuniárias aplicadas, importa asseverar que embora as sanções aplicadas em sede administrativa pelo PROCON – MA tenham finalidade precípua de repelir comportamentos abusivos nas relações de consumo, observou-se

uma excessiva desproporcionalidade e irrazoabilidade na aplicação de multas sancionatórias aos fornecedores.

Desse modo, é importante ressaltar que os princípios administrativos se apresentam como imperativos e obrigatórios, exercendo uma importante função limitadora, devendo a administração pública sempre optar pela conduta que atenda aos objetivos propostos por tais princípios (SOUZA, 2017).

Nesse sentido, Freitas (2004, p.44) aponta que:

o controle de ênfase principiológica [...] é aquele que, sem descurar das indispensáveis cautelas formais, realiza o cotejo rigoroso dos atos administrativos em face dos valores, dos princípios e das normas do sistema constitucional, numa ponderação apta a viabilizar a concretude dos mais altos fins que presidem o Direito Administrativo, conferindo-lhes a devida eficácia social, em harmonia com a idéia-chave de que a Administração Pública deve, de modo concomitante, guardar obediência à lei e ao Direito.

Assim, foi possível constatar que apesar dos princípios terem a função de ser uma ferramenta para auxiliar o julgador quando da prolação das decisões, nos processos administrativos analisados princípios como o da eficiência, razoabilidade e proporcionalidade e motivação das decisões foram negligenciados, prejudicando a finalidade social pretendida.

## 5 CONCLUSÃO

Longe de propor conclusões definitivas sobre o tema, o desenvolvimento desse estudo teve o condão de problematizar e fomentar debates sobre a fundamentação das decisões administrativas dos PROCONS, em especial, o do Maranhão, pautando-se na aplicação de princípios da administração pública.

O atual procedimento é regido pelo Código de Defesa do Consumidor, que não só assegura o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, mas também traz para a relação cliente - fornecedor a segurança jurídica necessária e estabelece a boa-fé como princípio basilar nessa relação.

Ademais, a criação dos PROCONS e a sua estruturação permitiu que o atendimento fosse feito de forma mais célere e eficaz, e permite também que o consumidor, que por vezes é hipossuficiente, tenha atendimento gratuito. Todo esse aparato se destina a proteção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores, sem que este precise necessariamente recorrer a tutela jurisdicional.

Ao longo do presente estudo, observou-se que visando a maior proteção do consumidor, o CDC consagrou, além da via judicial, com escopo na garantia constitucional de acesso ao Poder Judiciário, a via administrativa, atribuindo a competência dos entes federados para exercer tal função. Desse modo, uma das principais atividades desenvolvidas pelos PROCONS é a de atuar como instância de instrução e julgamento do procedimento administrativo.

Além disso, este trabalho também possibilitou, uma pesquisa pautada na análise de processos que tinham como teor principal, as maiores multas aplicadas pelo PROCON-MA nos anos de 2018 e 2019. Assim, foi possível concluir, a partir da análise desses processos administrativos, um baixo grau de resolutividade das demandas apresentadas pelos consumidores, ocasionando a busca pela tutela jurisdicional. Além disso, constatou-se ainda que o tempo de espera por processo gira em torno de 3 anos em média, não atingindo a celeridade e a eficácia esperada.

Outrossim, no que tange especificadamente às decisões judiciais, observou-se que os princípios atuam como importante instrumento do ordenamento jurídico, possuindo inclusive força normativa. Nesse sentido, o caráter normativo dos princípios vincula a atividade administrativa, devendo, portanto, a Administração Pública agir conforme os princípios do ordenamento jurídico, principalmente quando da aplicação de sanções.

Assim, no que diz respeito aos critérios de imparcialidade na aplicação das sanções, bem como o respeito aos princípios da administração pública pelo PROCON – MA, foi possível observar que grande parte das decisões administrativas proferidas possuem fundamentação genérica, capaz de justificar qualquer decisão administrativa e não levam em consideração as nuances fáticas.

Importa asseverar também, que embora as sanções aplicadas em sede administrativa pelo PROCON tenham finalidade precípua de repelir comportamentos abusivos nas relações de consumo, observou-se ao longo das análises, uma excessiva desproporcionalidade na aplicação de multas sancionatórias, onde a lesividade e gravidade não guardam correspondência com a intensidade e extensão do ato sancionatório aplicado.

Por fim, à proposta de estudos futuros, é relevante realizar pesquisa em campo sobre a visão dos usuários sobre o atendimento do PROCON, identificando a efetividade de suas ações como instrumento de política pública.

## REFERÊNCIAS

- ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. 19. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método. 2011.
- ALMEIDA, João Batista. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. 6ª ed. Rev., atual. E ampl. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BESSA, Leonardo Roscoe. MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do consumidor, 2008.
- BOLZAN, Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 24 set. 2019.
- BRASIL. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm)>. Acesso em: 14 out. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8987cons.htm)>. Acesso em: 14 out. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm)>. Acesso em 29 out. 2019.
- BRASIL. **Manual de direito do consumidor**. Leonardo Roscoe Bessa e Walter José Faiad de Moura; coordenação de Juliana Pereira da Silva. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de defesa do consumidor, 2014. 290 p.
- BRITTO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. **O PAPEL DO PROCON NA DEFESA QUALIFICADA DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES: O acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo**. 2019. Artigo produzido no Núcleo Temático Acesso à Justiça a Perspectiva dos Direitos Humanos e Garantias Fundamentais da Faculdade de Direito de Vitória.
- CAMARA Franciele Da Silva. O poder de polícia. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XII, n. 70, nov. 2009. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=6944](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6944)>. Acesso em: 22 out. 2019.
- CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 28. ed. Rio de Janeiro: Editora Atlas, 2015.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

COSTA FILHO, Carlos Antônio. **O PROCON, SUA COMPETÊNCIA, ESTRUTURA E REGULAMENTAÇÃO: Relação com a sociedade em modo geral**. 2018. Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho Científico da UniEvangélica, Curso de Direito, como requisito parcial para a obtenção de título em Bacharel em Direito.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 30. ed. rev. atual., e ampl. Rio de Janeiro: Forense. 2017.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. São Paulo: atlas, 2018.

FREITAS, Juarez. **O controle dos atos administrativos e os princípios fundamentais**. 3. ed. atual. e ampl. São Paulo: Malheiros Editores. 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini; [et al]. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. Vol. I. Direito Material. 10. ed. Revista, atualizada e reformulada. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 12. ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MACIEL JUNIOR, Vicente de Paula. **Convenção Coletiva de Consumo**: interesses difusos, coletivos e casos práticos. Belo Horizonte: Del Rey, 1996.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor**: defesa do consumidor em juízo e sanções administrativas, vol. 2. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Coleção doutrina, processos e procedimentos. 2015.

MARRARA, Thiago. **COMPETÊNCIA, DELEGAÇÃO E AVOCÇÃO NA LEI DO PROCESSO ADMINISTRATIVO (LPA)**. Revista Eletrônica de Direito. 2012. Disponível em:  
<[https://www.academia.edu/10502383/Competência\\_delegação\\_e\\_avocção\\_na\\_lei\\_de\\_processo\\_administrativo](https://www.academia.edu/10502383/Competência_delegação_e_avocção_na_lei_de_processo_administrativo)>. Acesso em: 22 out. 2019.

MARTINS, Humberto Eustáquio Soares. **A missão do PROCON**. 2006. Disponível em:  
<<https://core.ac.uk/download/pdf/79062084.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2019.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. atual. São Paulo: Malheiros. 2016.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. 5ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Curso de Direito do Consumidor**. 6º ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. **Rumos Contemporâneos do Direito Civil – Estudos em perspectiva civil-constitucional**. Belo Horizonte: Fórum Conhecimento Jurídico, 2017.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal Comentada e legislação constitucional**. Atualizada até 10 de abril de 2006. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 7º ed. São Paulo. Saraiva, 2012.

RIZZO, Paulo Sérgio. **Acesso à justiça e a função institucional do PROCON**. 2006. 128 f. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Direito e Garantias Fundamentais, Faculdade de Direito de Vitória - FDV, Vitória, 2006. Disponível em: <<http://191.252.194.60:8080/bitstream/fdv/66/1/PAULO%20S%C3%89RGIO%20RIZZO.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2019.

SOUZA, Andréia Affonso Reis de. **A tutela administrativa do consumidor: análise procedimental do PROCON e a (in)aplicabilidade do princípio da cooperação**. Trabalho de conclusão para obtenção de título de especialista em direito do consumidor. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2017. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/178962/001067919.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 05 out. 2019.

VIEIRA, Jéssica Cristina. Limites ao Controle Judicial das Sanções Aplicadas pelo PROCON. **Iuris in mente: revista de direito fundamentais e políticas públicas**. Ano II, n. 3. Itumbiara, jul.-dez., 2017.

**ANEXOS**

## ANEXO A – OFÍCIO DO PROCON



PROTOCOLO Nº _____
-----------------------

ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

OFÍCIO Nº 755/2019 – GAB/PROCON

São Luís (MA), 24 de outubro de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor  
**ARNALDO VIEIRA SOUSA**  
Coordenador do Curso de Direito  
Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB  
São Luís - MA

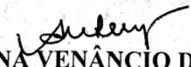
**Assunto:** Resposta ao Ofício nº 003/DIR/2019.2

Senhor Coordenador,

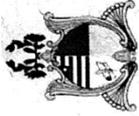
Em atenção ao Ofício nº 003/DIR/2019.2, no qual Vossa Senhoria solicita ao Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão – PROCON/MA, informação sobre as maiores multas já aplicadas nos últimos 5 (cinco) anos e os respectivos fornecedores aos quais estas foram aplicadas no Município de São Luís/MA, com a finalidade de elaboração de trabalho científico acadêmico da aluna Marceley Christina Silva Oliveira, encaminhamos planilha com os dados solicitados. Levamos ao seu conhecimento que os dados foram extraídos dos nossos registros processuais, nos anos de 2015 à 2019, a fim de fornecer a informação clara e precisa para a discente.

Colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos julgados necessários, pelo e-mail [gabinete.procon@procon.ma.gov.br](mailto:gabinete.procon@procon.ma.gov.br).

Atenciosamente,

  
**ADALTINA VENÂNCIO DE QUEIROGA**  
Presidente do PROCON MA

*Recebido em 29/10/19  
às 16h 59  
Dafally Trindade*



PROTOCOLO

Nº \_\_\_\_\_

ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

ANO 2015			
Nº	F.A	FORNECEDOR	VALOR DA MULTA
1	F.A 21.001.001.11-0008983	FRANERE	R\$ 215.300,97
2	F.A 21.001.001.15-0025729	E & D REFRIGERAÇÃO	R\$ 541.333,33
3	F.A 21.001.001.15-0019685	BMW DO BRASIL SA	R\$ 618.990,28
4	F.A 0113-017.434-4	LOJAS INSINUANTE	R\$ 252.306,00
5	F.A 0113-010.328-7	PEUGEOT	R\$ 309.495,16
		<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 1.937.425,74</b>
ANO 2016			
Nº	F.A	FORNECEDOR	VALOR DA MULTA
1	F.A 21.001.001.15-0021356	CYRELA	R\$ 309.495,16
2	F.A 0913-010.720-8	AZUL COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS	R\$ 235.484,36
3	F.A 21.001.001.15-0032639	CYRELA	R\$ 376.776,68
4	F.A 21.001.001.15-0004762	SÁ CAVALCANTE	R\$ 430.601,96
5	F.A 21.001.001.15-0019165	MEGA CONSULTORIA IMOBILIARIA LTDA - ME	R\$ 120.297,03
6	F.A 21.001.001.16-0005227	EXPRESSO SOLEMAR	R\$ 446.666,66
7	F.A 21.001.001.16-0005242	EMPRESA SÃO BENEDITO	R\$ 380.250,00
8	F.A 21.001.001.16-0005196	EXPRESSO 1001	R\$ 316.666,67
		<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 2.616.238,52</b>
ANO 2017			
Nº	F.A	FORNECEDOR	VALOR DA MULTA

Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luis / MA.  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5500 / 3261 5110  
E-mail [gabinete.procon@procon.ma.gov.br](mailto:gabinete.procon@procon.ma.gov.br)



PROTOCOLO

Nº \_\_\_\_\_

ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

1	F.A 21.001.001.16-0041617	BANCO BRADESCO SA	R\$ 190.000,00
2	F.A 21.001.001.16-0041590	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL SA	R\$ 110.000,00
3	F.A 21.001.001.16-0049066	BANCO BRADESCO SA	R\$ 210.000,00
4	F.A 21.001.001.16-0039223	ITAU UNIBANCO	R\$ 230.000,00
5	F.A 21.001.001.16-0033269	MARAMAR INDUSTRIA LTDA - ME	R\$ 198.891,08
6	F.A 21.001.001.17-0011775	DATAPROM	R\$ 311.666,67
7	F.A 21.001.001.17-0023938	SUPERINTENDÊNCIA DO BANCO BRADESCO	R\$ 270.672,00
8	F.A 21.001.001.17-0023943	SUPERINTENDÊNCIA DO BANCO DA AMAZÔNIA	R\$ 270.672,00
9	F.A 21.001.001.17-0023981	SUPERINTENDÊNCIA DO BANCO DO BRASIL	R\$ 270.672,00
10	F.A 21.001.001.17-0023957	SUPERINTENDÊNCIA DO BANCO DO NORDESTE	R\$ 270.000,00
11	F.A 21.001.001.17-0023996	SUPERINTENDÊNCIA DO BANCO SANTANDER	R\$ 270.000,00
		<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 2.602.573,75</b>
ANO 2018			
Nº	F.A	FORNECEDOR	VALOR DA MULTA
1	F.A 21.001.001.17-0023943	BANCO DA AMAZONIA SA	R\$ 270.672,00
2	F.A 21.001.001.14-0016532	PDG CONSTRUÇÃO E EMPREENDIMENTOS	R\$ 1.083.232,94
3	F.A 21.001.001.16-0045437	BANCO BMG SA	R\$ 207.900,00
4	F.A 21.001.001.16-0050870	DELL ANNO	R\$ 481.188,12
5	F.A 21.001.035.16-0045081	ITAU UNIBANCO S.A.	R\$ 672.815,50
		<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 2.715.808,56</b>
ANO 2019			
Nº	F.A	FORNECEDOR	VALOR DA MULTA

Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luís / MA.  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5500 / 3261 5110  
E-mail [gabinete.procon@procon.ma.gov.br](mailto:gabinete.procon@procon.ma.gov.br)



PROTOCOLO

Nº \_\_\_\_\_

ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

1	F.A 21.001.042.18-0003834	DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	R\$ 44.405,82
2	F.A 21.001.001.16-0011257	ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.	R\$ 37.845,90
3	F.A 0114-006.125-0	BRADESCO SAUDE S/A	R\$ 40.368,96
4	F.A 21.001.001.13-0022606	BRADESCO SAUDE S/A	R\$ 145.328,16
5	F.A 21.001.009.13-0019888	UNIMED IMPERATRIZ	R\$ 96.885,44
<b>TOTAL:</b>			<b>R\$ 364.834,28</b>

Multas em 2015	R\$ 1.937.425,74
Multas em 2016	R\$ 2.616.238,52
Multas em 2017	R\$ 2.602.573,75
Multas em 2018	R\$ 2.715.808,56
Multas em 2019	R\$ 364.834,28
<b>TOTAL:</b>	<b>R\$ 10.236.880,85</b>

Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luis / MA.  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5500 / 3261 5110  
E-mail [gabinete.procon@procon.ma.gov.br](mailto:gabinete.procon@procon.ma.gov.br)

**ANEXO B – CERTIDÃO**

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão –  
PROCON/MA

Ref.: F.A nº 21.001.001.009.13-0019988

Fornecedor: UNIMED IMPERATRIZ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

**CERTIDÃO**

Certificamos para os devidos fins que, conforme requerimento de carga do processo F.A nº 21.001.001.009.13-0019988, solicitado pela empresa UNIMED IMPERATRIZ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, inscrita no CNPJ sob o nº 07.057.185/0001-10, tecemos as seguintes informações.

Durante o ano de 2014, a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor – SENACON, implementou a nova versão do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, e o segundo Estado a utilizar a nova versão 1.6 em âmbito Nacional foi o Maranhão, fato que ocorreu na data de 16/12/2014.

As mudanças foram necessárias para corrigir uma série de falhas que estavam por acontecer no sistema, embora houvesse possibilidade de perda de informações mais antigas.

Assim, considerando a condição acima descrita, **não localizamos o processo solicitado.**

Os fatos são verdadeiros e dou fé.

São Luís (MA), 06 de novembro de 2019.

*Jayne Maria dos Santos Nunes*  
JAYNE MARIA DOS SANTOS NUNES

Assessor Sênior  
PROCON/MA  
Matrícula 876348

## ANEXO C - DECISÃO F.A nº 21.001.001.17-0023943



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR É TORNAR MELHOR

07

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

## NOTIFICAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO F.A Nº. 21.001.001.17-0023943.

NOTIFICANTE: INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO PROCON - MA.

NOTIFICADÓ: BANCO DA AMAZONIA S.A.

CNPJ: 04.902.979/0047-27.

ENDEREÇO: AVENIDA DOM PEDRO II, Nº 140, CENTRO, CEP: 65.030-470, SÃO LUÍS - MA.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa (anexo), devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou no mesmo prazo apresentar recurso dirigido ao Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor, a ser protocolado na sede deste órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº.848, São Francisco, CEP: 65076-090, São Luís/MA no horário das 08h00 às 18h00.

Por fim, atribui-se o valor da multa em R\$ 270.672,00 (duzentos e setenta mil, seiscentos e setenta e dois reais), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.

OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER NO PRAZO DE DEZ DIAS CONTADOS DA NOTIFICAÇÃO.

Notificante:

Nome:

Francisco Azevedo Berredo Junior  
Mat. 2698421  
Agente Fiscal  
PROCON-MA

Cargo:

Matrícula:

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco - São Luís / MA  
CEP: 65.076-091

RMC

Notificado:

Recebi a 2ª Via em

29/09/2017

Nome:

RG:

Gilberto Pires  
Agente Fiscal Regional MA  
Mat. 6572

Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

07  
A



PROCON



Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

PROCESSO ADMINISTRATIVO F.A N° 21.001.001.17-0023943.  
NOTIFICANTE: INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO PROCON - MA.  
NOTIFICADO: BANCO DA AMAZONIA S.A.  
CNPJ: 04.902.979/0047-27.  
ENDEREÇO: AVENIDA DOM PEDRO II, N° 140, CENTRO, CEP: 65.030-470, SÃO LUÍS - MA.

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo n° 1133/17 - F.A N° 21.001.001.17-0023943, instaurado de ofício por este INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR - PROCON/MA, em face da empresa BANCO DA AMAZONIA S.A, inscrita no Cadastro de Pessoa Jurídica, sob n° 04.902.979/0047-27, estabelecida à Avenida Dom Pedro II, n° 140, Centro, CEP: 65.030-470, São Luís - MA.

O INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO - PROCON/MA, por meio de seu representante legal, no exercício de suas atribuições e em virtude do que dispõe o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8.078/90, em seus artigos 4°, incisos I, II, VI e VII; 6°, incisos I, VI e X; art. 39, incisos VIII, art. 55, §4°; art. 56 do Decreto Federal n° 2.181/97, art. 4°, inciso I, III, VI; 9°; 10°; 12, IX e 18 da Lei Estadual n° 10.605/2017, dentre outros dispositivos legais.

Considerando a Lei Estadual n° 10.605/2017, que aduz sobre a obrigação de contratação de vigilância armada para atuar 24h (vinte e quatro horas) por dia nas agências bancárias públicas e privadas, inclusive nos finais de semana e feriados e dá outras providências. Ressalta-se que a referida lei está em vigor em todo o Estado do Maranhão desde o dia 28 de junho de 2017, devendo ser seguida e cumprida por todos os destinatários da mesma, conforme os artigos 1° ao 5° a seguir:

**Art. 1° - Ficam as instituições bancárias, públicas ou privadas do Estado do Maranhão obrigadas a contratar vigilância armada para atuar 24h (vinte e quatro horas) por dia, inclusive em finais de semana e feriados.**

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, N° 848, São Francisco - São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

2

RMC



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR PARA TRANSFORMAR

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

§1º - Os vigilantes de que trata o caput deste artigo, deverão permanecer no interior da instituição bancária, em local seguro para que possam se proteger durante a jornada de trabalho e dispor de botão de pânico e terminal telefônico, para acionar rapidamente a polícia.

§2º - O botão de pânico citado no §1º deverá bipar a Sala de Operações da Polícia Militar do Maranhão. Como forma de segurança, o vigilante também deverá dispor de dispositivo para acionar sirene de alto volume no lado externo do estabelecimento, chamando atenção de transeuntes e afastando delinquentes, de forma preventiva a cada acionamento.

Art. 2º - Conceitua-se vigilante as pessoas adequadamente preparadas, com cursos de formação para o ofício, devidamente regulamentados pela legislação pertinente.

Art. 3º - O descumprimento do disposto na presente Lei acarretará ao estabelecimento infrator multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com aplicação em dobro no caso de reincidência.

Art.4º - O Poder Público estabelecerá os regulamentos necessários à implementação do disposto nesta lei, prevendo o órgão responsável pelas providências administrativas e de fiscalização.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Mandô, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e a execução da presente Lei pertencerem que a cumpram e a façam cumprir tão inteiramente como nela se contém.

Diante de tudo que foi exposto acima, resolveu determinar que a Instituição Financeira providenciasse o **CUMPRIMENTO INTEGRAL DAS OBRIGAÇÕES CONSTANTES DA LEI ESTADUAL Nº 10.605/2017**, dentro do prazo de 30 dias, bem como apresentasse as respectivas comprovações.

A empresa foi devidamente notificada no dia 05/07/2017 e até o presente momento **NÃO APRESENTOU DEFESA**, tendo seu prazo sido encerrado no dia 04/08/17.

É, em síntese, o relatório.

## 1. FUNDAMENTAÇÃO

### DO ATO ADMINISTRATIVO

Sendo o ato administrativo toda manifestação unilateral do Estado que, agindo nessa qualidade, tenha por fim imediato adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos, ou impor obrigações aos administrados. Deve se destacar sua natureza jurídica, pois acaba produzindo efeitos jurídicos necessários para o funcionamento da máquina administrativa, está controlada pela Administração Pública.

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco - São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

RMC

3



PROCON



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão**  
**PROCON – MA**

Insta salientar, ademais, que para o ato administrativo existir são imprescindíveis os seguintes elementos: competência, finalidade, forma, motivo e objeto. No mais, no que tange aos seus atributos, é assente na doutrina a presunção de legitimidade, autoexecutoriedade, tipicidade e imperatividade.

O elemento competência é um requisito vinculado decorrente da lei e conferido aos Agentes Administrativos mediante um conjunto de funções e atribuições, estabelecidas em sua medida exata. Ainda, destaque-se que este Órgão é também legitimado para propor ação popular, nos contornos destinados a defesa e proteção do consumidor.

A finalidade, por sua vez, já existe dentro dos princípios do Direito Administrativo, que é a supremacia do interesse público sobre o privado. Assim, a finalidade está também vinculada à lei e intimamente ligada ao princípio da impessoalidade.

No que tange ao elemento forma, a regra estabelece que os atos administrativos sejam escritos e quando executados de outra forma, reduzidos a termo.

O motivo se reveste em uma circunstância fática e jurídica que leva o gestor a praticar aquele ato administrativo. Assim, deve ter sua situação prevista no sistema normativo, contudo, deve-se ressaltar que a sua magnitude se denota como ato discricionário.

Por fim, o objeto, que consiste nos pressupostos ou requisitos do ato administrativo, sendo o efeito jurídico imediato do ato, podendo ser vinculado ou discricionário.

Dessa forma, vislumbra-se que na Notificação estão presentes todos os elementos e requisitos elencados como pressupostos de existência e validade do ato administrativo, consoante aos ditames legais administrativos.

#### **DOS ATRIBUTOS DO ATO ADMINISTRATIVO E SUA DECORRÊNCIA**

Conforme se observa no âmbito do Direito Administrativo, vários são os atributos conferidos ao ato administrativo, sendo eles: exigibilidade, presunção de legitimidade, autoexecutoriedade, tipicidade e imperatividade.

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luís / MA  
 CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

4

RMC



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNO DE FIDELIDADE

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

Nessa esteira, sobreleva-se que a Presunção de Legitimidade estende aos Atos Administrativos o caráter de validade, pois são praticados nos moldes da lei. A veracidade da vontade administrativa deve ser encarada como legítima mesmo quando praticada de forma unilateral, pois representa a vontade pública, que representa a todos.

Sobre o assunto Di Pietro (2010) assim aduz:

A presunção de legitimidade constitui um princípio do ato administrativo que encontra seu fundamento na presunção de validade que acompanha todos os atos estatais, princípio em que se baseia, por sua vez, o dever do administrado de cumprir o ato administrativo. Se não existisse esse princípio, toda a atividade administrativa seria diretamente questionável, obstaculizando o cumprimento dos fins públicos, ao antepor um interesse individual de natureza privada ao interesse coletivo ou social, em definitivo, o interesse público. (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, Direito Administrativo, Imprensa: São Paulo, Atlas, 2010)

Nota-se, que a presunção de legitimidade, ora destacada, dispensa a Administração Pública da prova da legitimidade de seus atos na atividade pública, todavia, assevera-se que possui caráter *iuris tantum*, ou seja, existindo a possibilidade pelo particular, de prova em contrário.

Deste modo, como não se verifica nenhuma irregularidade nos autos do Processo Administrativo em apreço, o ato administrativo é válido, devendo ser cumprido e respeitado pelos seus destinatários.

**DA VIOLAÇÃO À LEI ESTADUAL 10.605/2017 E FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR AUSÊNCIA DE VIGILÂNCIA 24 H (VINTE E QUATRO HORAS) POR DIA NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, INCLUSIVE FINAIS DE SEMANA E FERIADOS**

A Lei Estadual 10.605/2017 dispõe sobre a contratação de vigilância armada para atuar 24h (vinte e quatro horas) por dia nas Agências Bancárias Públicas e Privadas, inclusive em finais de semana e feriados, e dá outras providências.

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias públicas ou privadas do Estado do Maranhão obrigadas a contratar vigilância armada para atuar 24h (vinte e quatro horas) por dia, inclusive em finais de semana e feriados. § 1º - Os vigilantes de que trata o caput deste artigo, deverão permanecer no interior da instituição bancária, em local seguro para que possam se proteger durante a jornada de trabalho, e dispor de botão de pânico e terminal telefônico, para acionar rapidamente a polícia. § 2º - O botão de pânico citado no § 1º deverá bipar a Sala de Operações da Polícia Militar do Maranhão. Como forma de segurança, o vigilante também deverá dispor de dispositivo para acionar sirene de

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco - São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

5

RMC

09  
X



PROCON



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão**  
**PROCON – MA**

alto volume no lado externo do estabelecimento, chamando atenção de transeuntes e afastando delinquentes, de forma preventiva a cada acionamento.

Art. 2º - Conceitua-se vigilante as pessoas adequadamente preparadas, com cursos de formação para o ofício, devidamente regulamentados pela legislação pertinente.

Art. 3º - O descumprimento do disposto na presente Lei acarretará ao estabelecimento infrator multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com aplicação em dobro no caso de reincidência.

Art. 4º - O Poder Público estabelecerá os regulamentos necessários à implantação do disposto nesta lei, prevendo o órgão responsável pelas providências administrativas e de fiscalização. Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. Mando, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e a execução da presente Lei pertencerem que a cumpram e a façam cumprir tão inteiramente como nela se contém.

Da análise da Lei supracitada, denota-se que é de imediata aplicação, uma vez que entra em vigor na data de sua publicação.

Ademais, além da exigência de vigilância armada 24 h (vinte e quatro horas), inclusive aos domingos e feriados, a Lei Estadual também determina que os vigilantes devem permanecer no interior da instituição bancária para que possam se proteger durante a jornada de trabalho e dispor de botão de pânico e terminal telefônico para acionar rapidamente a polícia.

Conforme constado *in loco*, de fato houve uma falha na prestação dos serviços oferecidos pela instituição financeira diante da ausência de vigilância 24 h (vinte e quatro horas) nas agências bancárias, fato este incontroverso, inclusive não sendo contestado pela Reclamada em sede de defesa.

Deste modo, verifica-se que os fatos elencados violam não só os dispositivos mencionados, mas também os princípios do direito do consumidor (art. 4º, I e II do CDC) e os direitos básicos do consumidor (art. 6º, CDC).

Vale destacar que o presente ato administrativo tem guarida não apenas no Código Consumerista, mas também na Lei Estadual nº 10.605/2017.

Outrossim, destaque-se que a Reclamada possui responsabilidade objetiva, assumindo os riscos que o seu trabalho produz na relação de consumo. Dessa forma, nota-se que a Instituição operou com falha na prestação do serviço, em razão de não dispor de vigilância armada 24h (vinte e quatro horas) para seus clientes e funcionários, atingindo assim, uma coletividade que não pode ser mensurada.



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

**Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA**

Frise-se, ainda, que o não oferecimento do serviço esperado e adequado aos consumidores enseja violação ao art. 20 da Lei 8.078/90.

Concluindo, como os vícios de qualidade são aqueles oriundos de uma inadequação de um produto ou serviço que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. São considerados também como vícios de qualidade os serviços que apresentam falhas na informação e conseqüentemente ocasionem prejuízos aos consumidores, bem como a prestação de um serviço a menor, como no caso em tela a não prestação de vigilância armada 24 h (vinte e quatro horas) nas agências bancárias que é de sua responsabilidade e obrigação.

**DA CONSTITUCIONALIDADE DA LEI Nº 10.605/2017 E LEGALIDADE DO ATO ADMINISTRATIVO INSTAURADO PELO PROCON MARANHÃO**

O presente Autógrafo de Lei tem como objetivo obrigar as empresas estabelecidas no Estado do Maranhão a contratar vigilância armada para atuar 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana, nas instituições bancárias públicas e privadas.

A proteção ao consumidor constitui tema expressamente previsto na Constituição Federal, a qual prescreve:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

**XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;**

(...)

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

**V - defesa do consumidor;**

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

7

RMC



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR É TORNAR MELHOR

**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão**  
**PROCON - MA**

Uma vez que a Lei em apreço traz em seu bojo regra de proteção consumerista, inconteste é a competência do Estado para legislar de modo concorrente sobre esta determinada matéria. É o que dispõe os incisos V e VIII do artigo 24 da Constituição Federal:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal **legislar**  
**concorrentemente** sobre:

(...);

V - produção e consumo;

(...);

VIII - **responsabilidade por dano** ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

De acordo com o artigo 24, a competência para legislar sobre os temas ali previstos é concorrente entre as entidades da Federação. As regras para o exercício dessa competência estão previstas nos parágrafos do mesmo artigo, que dispõem:

Art. 24. (...)

(...)

§1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º - Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º - A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

Segundo o comando do artigo 24, a atuação legislativa dos Estados, em se tratando de competência concorrente, poderá ocorrer em duas hipóteses: (1) quando, diante a ausência de lei nacional sobre o assunto, competir ao Estado exercer a competência legislativa plena (§3º e §4º), editando normas gerais para atender às suas peculiaridades regionais (competência concorrente supletiva); e (2) quando, existindo lei nacional sobre o assunto, competir ao Estado a edição de normas



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR EM FAVOR DOS



**Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA**

específicas, também com o fito de adequar a Legislação Nacional às especificidades regionais (competência concorrente complementar).

Na hipótese em questão, a competência dos Estados é do tipo complementar, tendo em vista a existência da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

Sendo assim, para que seja considerada legítima, a competência legislativa estadual deve ser exercida em consonância com as disposições constantes na legislação federal, sendo-lhe vedada a edição de normas que destoem desta.

Observando os dispositivos do CDC, verifica-se que sua finalidade é regular as relações de consumo de bens e serviços, garantindo a proteção do consumidor, parte vulnerável na relação. Especificamente no que concerne ao direito básico do consumidor, o CDC prescreve:

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Em que pese a alegação da Reclamada em afirmar que o processo padece de vício de iniciativa tendo em vista que a Lei Estadual se trata de uma norma de eficácia contida ou limitada, e que a norma regulamentadora que irá prever qual seria o órgão responsável pelas providências administrativas e de fiscalização ainda não existe, torna o PROCON ilegítimo para abertura deste processo administrativo, não merece prosperar.

Cumprido destacar que o PROCON/MA é uma autarquia Estadual, que tem por objetivos a elaboração e a execução da política estadual de proteção e de defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da política nacional das relações de consumo (art. 3º da Lei 10.305/15).

Ademais, dentre as atribuições do PROCON/MA determinadas pela Lei Estadual 10.305 de 04/09/2015, que dispõe sobre a criação e atribuições do Instituto de Promoção e Defesa do Consumidor no Maranhão, está a imposição ao órgão para a consecução de seus objetivos de

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco – São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

RMC

9



PROCON



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão**  
**PROCON – MA**

elaboração e a execução da política estadual de proteção e de defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da política nacional das relações de consumo, fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções, conforme a seguir:

Art. 4º Para a consecução de seus objetivos deverá o Instituto:

X - fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções;

Assim, nada impede que este órgão, atuando como fiscal das leis de defesa do consumidor, instaure o processo administrativo em questão para apurar possíveis irregularidades ou descumprimentos em relação a lei que já está em vigor desde 22 de junho de 2017 bem como aplique as respectivas sanções por descumprimento e com objetivo de fazer cumprir a Lei.

Ademais, conforme dispõe art. 5º da Lei 10.305/ 2017, o Instituto de Promoção e Defesa do Consumidor poderá atuar diretamente ou por intermédio de instituições públicas ou privadas, mediante contratos, convênios, acordos de cooperação ou concessão de auxílios. Logo, é permitido ao PROCON/MA atuação direta em casos de descumprimento de Lei de Proteção e Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o referido processo não padece de vício de iniciativa, muito pelo contrário, está nos conformes da Lei que estabelece as atribuições do Instituto de Promoção e Defesa do Consumidor, qual seja, Lei 10.305/2017.

Ante o exposto, e no uso de suas atribuições legais, este órgão de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor, conforme artigos 55, §4º e 56 do CDC, estabelece a pena de multa, por descumprimento da supracitada Lei da seguinte forma.

**DO DESCUMPRIMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO PROCON/MA**

Pode-se vislumbrar que o fornecedor fora devidamente notificado para apresentar defesa administrativa neste órgão no dia 05/07/2017, entretanto, não apresentou defesa administrativa, tendo o prazo sido finalizado no dia 04/08/2017.



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR É TUDO QUE HÁ

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

Portanto, resta claro que o fornecedor não exerceu seu direito de impugnar os fatos alegados, decorrendo daí que os fatos apresentadas possuem fundamento. E, ante a não impugnação do fornecedor, acerca das alegações ditas nas iniciais, reputa-se que estes sejam verdadeiros.

O instituto da revelia se aplica aos processos administrativos, como se vê no seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - REQUISITOS PREENCHIDOS - INEXISTÊNCIA DE NULIDADE - CUMULAÇÃO DE DÉBITOS - POSSIBILIDADE - AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO DE DECISÃO EM PROCESSO ADMINISTRATIVO - INOCORRÊNCIA - DECRETAÇÃO DE REVELIA EM PROCESSO ADMINISTRATIVO - POSSIBILIDADE DESDE QUE ANALISADO O MÉRITO DA QUESTÃO EM SEUS ASPECTOS FORMAIS E MATERIAIS - ATENDIMENTO DA RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR - NÃO COMPRAVAÇÃO - MERAS ALEGAÇÕES - RECURSO NÃO PROVIDO.

[...]

4. Não pode o poder público, ficar a mercê de agente supostamente infrator, aguardando a vontade alheia, para se defender quando bem entender ou quando a ocasião lhe convier, uma vez que foi concedido o direito do contraditório e ampla defesa;

(TJ-PR - AC: 2887745 PR 0288774-5, Relator: Dimas Ortencio de Mello, Data de Julgamento: 07/12/2005, 17ª Câmara Cível)

Após a análise deste julgado, percebe-se que é cabível a revelia em sede de processo administrativo, como neste caso. E o que se pode observar é que devido à inércia do fornecedor em impugnar os fatos narrados na oportunidade concedida, mostra o seu descaso e preocupação em defender-se dos fatos alegados pelos consumidores, desta forma entendendo-se verdadeiros os fatos.

#### DISPOSITIVO

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em não cumprir com a Lei Estadual nº 10.605/2017 e o Código de Defesa do Consumidor, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como o que dispõe a Lei Estadual 10.605/2017 e os dispositivos constantes da Resolução nº. 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco - São Luis / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

RMC

11

12  
2



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR É TROCAR OS

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

a) **FIXAÇÃO DA PENA DE MULTA**

Constatado o não cumprimento pela empresa autuada da Lei Estadual nº 10.605/2017, passa-se a arbitrar do valor da multa, amparando-se nos critérios estatuídos na legislação específica.

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta o disposto no artigo 3º da Lei Estadual nº 10.605/2017, na qual prevê a fixação de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com aplicação em dobro em caso de reincidência.

b) **CÁLCULO:**

**Pena-base:** Levando em consideração o art. 3º da Lei 10.605 de 28 de junho de 2017, fixa-se ao estabelecimento infrator multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). E, levando-se em conta a Resolução nº 02/2005, afere-se que também houve a infração disposta no item II-29 (infração grave), correspondente ao descumprimento de notificação deste órgão, devendo incidir o valor de R\$ 672,00 (seiscentos e setenta e dois reais).

Assim, tendo em vista que a Reclamada foi devidamente notificada no dia 05/07/2017 para que providenciasse o cumprimento integral das obrigações constantes na Lei Estadual nº 10.605/2017, dentro do prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, ou seja, tendo até o dia 04/08/2017 para se adequar à nova Lei Estadual e mesmo assim não cumpriu e, levando-se em conta que a multa incidente pelo não cumprimento da Lei Estadual é diária nos termos do art. 3º da Lei Estadual 10.605/2017, já se passaram 54 (cinquenta e quatro) dias após o término do prazo para cumprimento da Lei Estadual em questão, devendo nesse caso incidir 54 (cinquenta e quatro) vezes o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), perfazendo o total de R\$ 270.000,00 (duzentos e setenta mil reais) somados ao valor de R\$ 672,00 (seiscentos e setenta e dois reais), referente ao descumprimento de notificação, perfazendo o total de 270.672,00 (duzentos e setenta mil, seiscentos e setenta e dois reais).

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados e os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA**



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNAR É FUGIR DO

Estado do Maranhão  
Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão  
PROCON - MA

DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 270.672,00 (duzentos e setenta mil, seiscentos e setenta e dois reais).

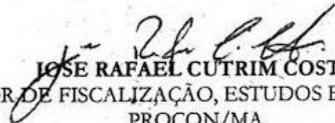
Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ressalte-se na notificação que, conforme o art. 6º da Resolução 02/2005, a multa será reduzida em 50% (cinquenta por cento) se o pagamento ocorrer no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento da notificação, ou 25% (vinte e cinco por cento) caso o pagamento ocorra após o prazo de 10 (dez) dias e antes da inscrição na Dívida Ativa do Estado.

Caso o pagamento seja identificado com 50% (cinquenta por cento) e fora do prazo de 10 (dez) dias, o valor restante deverá ser complementado, conforme assegura o art. 6º, II da Resolução 02/2005.

Adverta-se, ainda, à infratora, que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 27 de Setembro de 2017.

  
JOSE RAFAEL CUTRIM COSTA  
DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO, ESTUDOS E PESQUISAS -  
PROCON/MA

Endereço: Av. Marechal Castelo Branco, Nº 848, São Francisco - São Luís / MA  
CEP: 65.076-091 Fone: (98) 3261 5100 / 3261 5112

13

RMC

13 d

## ANEXO D - DECISÃO F.A nº 0114-016.532-3



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

**NOTIFICAÇÃO**

F.A. Nº. 0114-016.532-3

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MA

Notificado: INCORPORADORA API SPE 42 PLANEJAMENTO E

DESENVOLVIMENTO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA.

CNPJ: 09.082.331/0001-92

Endereço: Avenida Colares Moreira, nº 444, Monumental Shopping, Sala 302, Jardim Renascença, São Luís, MA, CEP 65075-441.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, **devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido à Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolado na sede deste Órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº848, São Francisco, CEP 65.076-090. Tel. (98) 3261-5100.**

Por fim, atribui-se o valor da multa em R\$ 1.083.232,94 (um milhão e oitenta e três mil duzentos e trinta e dois reais e noventa e quatro centavos), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a **Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.**

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 DIAS A CONTAR DESTA NOTIFICAÇÃO.**

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2018

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

YSM

Página 1 de 18



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

**PROCESSO ADMINISTRATIVO**

**F.A. Nº 0114-016.532-3**

**Reclamante: GESSOMAR INDÚSTRIA DE GESSO DO MARANHÃO**

**Reclamada: INCORPORADORA API SPE 42 PLANEJAMENTO E  
DESENVOLVIMENTO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA.**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**RELATÓRIO**

Trata-se do Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação da consumidora **GESSOMAR INDÚSTRIA DE GESSO DO MARANHÃO, F.A. Nº 0114-016.532-3**, em decorrência de atendimento pessoal realizado por este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA, em face da empresa **INCORPORADORA API SPE 42 PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA.**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica nº **09.082.331/0001-92**, localizada à Avenida Colares Moreira, nº 444, Monumental Shopping, Sala 302, Jardim Renascença, São Luís, MA, CEP 65075-441.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento os fatos expostos a seguir:

A consumidora recorre a este órgão, informando que adquiriu junto à empresa devidamente qualificada em epígrafe, um imóvel localizado na Avenida Avicenia, s/n, Calhau, São Luís, MA, com matrícula nº 64944, no Cartório do Registro de Imóveis do 1º Ofício da Comarca de São Luís, Maranhão, tendo a empresa informado à consumidora, mediante e-mail que as obras iniciar-se-iam em março de 2014, sendo disposto contratualmente que o empreendimento seria entregue em novembro de 2014.

Contudo, até a data da presente reclamação, foi constatado pela consumidora que a obra não se iniciou. Após tal verificação, buscou a empresa fornecedora para proceder com o

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

cancelamento do contrato, e embora a empresa fornecedora tenha aceitado o cancelamento da compra não procedeu com o ressarcimento das parcelas pagas.

Assim, a consumidora requereu o envio, por parte da empresa fornecedora, do memorial descritivo da obra, a fim de que seja analisado por este órgão, além do reembolso da quantia paga, diante do descumprimento do contrato por parte da empresa fornecedora.

Designada audiência de conciliação para o dia 04 de agosto de 2014, às 10h30min, a consumidora compareceu, ratificando o descrito na inicial, desejando o envio, por parte da empresa fornecedora, do memorial descritivo da obra, a fim de que seja analisado por este órgão, além do reembolso da quantia paga, diante do descumprimento do contrato por parte da empresa fornecedora.

Dada a palavra à reclamada, esta apresentou esclarecimentos conforme defesa juntada, requerendo prazo para reanalisar o pedido de reembolso integral com juros e correção monetária.

A reclamante informa que aguardará o prazo máximo de 15 dias, uma resposta da empresa, o que não ocorreu.

Dessa maneira, a reclamação restou caracterizada como fundamentada não atendida.

É, em síntese, o relatório.

## **FUNDAMENTAÇÃO**

### **DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

O dirigismo contratual colocou o consumidor numa posição de destaque no direito contratual, pois o legislador, ao elegê-lo como o destinatário da proteção legal, deu ao magistrado poderes que jamais lhe foram outorgados no controle das chamadas cláusulas abusivas.

O objetivo do CDC, ao proteger o consumidor, não é a simples proteção pela proteção em si, mas a busca permanente do equilíbrio do contrato entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços. Esse, em princípio, o mais forte economicamente, e em

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

condições de impor sua vontade, num ambiente propício à conquista de maior vantagem econômica contra aquele reconhecidamente vulnerável, o mais fraco dessa relação. O CDC nada mais é do que uma tentativa de reequilibrar essa relação, tendo em vista a posição econômica favorável do fornecedor; impondo-se a necessidade de um equilíbrio mínimo em todas as relações contratuais de consumo. Outorgam-se direitos aos consumidores e não aos fornecedores, porque há uma desigualdade flagrante nessa relação, que sempre, favoreceu estes últimos. E uma forma de atingir a igualdade material, tratando desigualmente os naturalmente desiguais.

Para que se dê a proteção do CDC, não basta simplesmente adquirir bens e serviços no mercado. Essa proteção só vai ser acionada se ocorrer a chamada relação de consumo. Relação essa onde deve estar presente um consumidor, como destinatário final de bens e serviços, e um fornecedor, que com habitualidade e profissionalidade fornece bens e serviços ao mercado.

No que diz respeito à pessoa jurídica na condição de consumidora, nosso Código, ao reconhecer essa possibilidade, avançou em comparação com outras legislações, que resistem a tal enquadramento. Como lembra José Geraldo Brito Filomeno, um dos autores do anteprojeto do CDC, a razão da ausência da pessoa jurídica no conceito de consumidor de algumas legislações decorre da constatação de que, em regra, ela tem força econômica suficiente para se proteger, não precisando da intervenção estatal. Essa situação não é a regra entre os consumidores pessoas físicas, em geral vulneráveis.

Mas, no Brasil, como retirar a pessoa jurídica da relação de consumo se ela está presente no conceito que o legislador deu ao consumidor? Pode a pessoa jurídica ser vulnerável? Teria sentido uma intervenção brutal do Estado no contrato firmado por uma grande empresa? O Código não responde literalmente a essas indagações. Tal resposta está sendo amadurecida no debate doutrinário e jurisprudencial.

José Geraldo Brito Filomeno (2008, p. 32) manifesta-se claramente favorável a uma interpretação a mais restrita possível do conceito de consumidor:

[...] não pode ser considerada consumidora a empresa que adquire máquinas para a fabricação de seus produtos ou mesmo uma copiadora para seu escritório e que venha a apresentar algum vício. Isto porque referidos bens certamente entram na cadeia produtiva e nada têm a ver com o conceito de destinação final.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

Ao defenderem a ideia de que consumidor não pode ser toda pessoa jurídica, os finalistas acabam por introduzir um outro requisito para a caracterização do consumidor, com base no art. 4º, I, CDC: o da vulnerabilidade.

O destinatário final é o Endverbraucher, o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquirir ou simplesmente utilizá-lo (destinatário final fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico) e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir; pois ele não é o consumidor-final, ele está transformando o bem para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, ao seu consumidor (MARQUES, 2015, p. 150).

O entendimento acima não implica que as pessoas jurídicas estarão fora do conceito de consumidor simplesmente porque tudo que adquirem, de certa forma, integra suas despesas operacionais e, por conseguinte, é repassado ao preço de seus produtos e serviços. Como anota Fábio Konder Comparato, há aqueles produtos e serviços adquiridos pela pessoa jurídica, por exemplo, um ar-condicionado para uma loja de calçados, que não têm como objetivo a sua atividade-fim. Daí decorre a conclusão de que a aquisição de produtos e serviços relacionados com a atividade-fim da empresa a exclui do conceito de consumidora, bem como a aquisição de qualquer bem, fora da atividade-fim da pessoa jurídica, a inclui no conceito de consumidora. Com esse mesmo entendimento, Fábio Ulhoa Coelho diz que é fundamental para caracterizar ou não a pessoa jurídica enquanto consumidora definir o que seja insumo:

[...] quando a atividade econômica do empresário puder ser desenvolvida, sem alterações quantitativas ou qualitativas em seus resultados, apesar da falta de um determinado bem, então, a sua aquisição é, juridicamente, consumo e o empresário estará tutelado pelo novo texto legal.

Nestes termos, considerando que na F.A. nº 0114-016.532-3, temos de um lado, como consumidora, um microempresa do ramo da indústria de gesso, que adquiriu junto à fornecedora, um imóvel residencial, não resta dúvida da caracterização da relação de consumo, em perfeita consonância com o entendimento da doutrina finalista. Para os finalistas, é preciso fazer uma interpretação teleológica do conceito de destinação final, aproximando-o do conceito econômico de consumidor, que o qualifica como a ponta final da produção econômica do bem ou serviço, colocando fim à sua circulação no mercado. Daí dizem eles ser necessário o desdobramento da destinação final em destinação fática e econômica.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
 Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO  
**DESCUMPRIMENTO DE OFERTA**

A Reclamante informou que adquiriu junto à empresa devidamente qualificada em epígrafe, um imóvel localizado na Avenida Avicenia, s/n, Calhau, São Luís, MA, com matrícula nº 64944, no Cartório do Registro de Imóveis do 1º Ofício da Comarca de São Luís, Maranhão, tendo a empresa informado à consumidora, mediante e-mail que as obras iniciar-se-iam em março de 2014, sendo disposto contratualmente que o empreendimento seria entregue em novembro de 2014.

Contudo, até a data da presente reclamação, foi constatado pela consumidora que a obra não se iniciou. Após tal verificação, buscou a empresa fornecedora para proceder com o cancelamento do contrato, e embora a empresa fornecedora tenha aceitado o cancelamento da compra não procedeu com o ressarcimento das parcelas pagas.

A conduta da Fornecedora em não prestar o serviço ofertado da maneira esperada, enseja a aplicabilidade do inciso III, do art. 35 do CDC, qual seja a de rescisão contratual com a restituição da quantia despendida, monetariamente atualizada, conforme requer a Consumidora, ora Reclamante.

Nesse contexto, consoante o art. 35 do CDC, no qual versa que a Fornecedora não pode se recusar a cumprir a oferta, porém, uma vez descumprida a obrigação, pode o Consumidor exercer as opções previstas nos incisos do artigo supracitado.

**Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:**

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

**III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.**

Assim, é dever da Fornecedora cumprir com o firmado entre as partes, mas como não aconteceu, deve providenciar então a devolução da quantia paga, visto que não houve a efetiva oferta das aulas práticas pela Reclamada.

Consoante o art. 30 do CDC toda oferta relativa a produtos e serviços vincula o fornecedor que o ofertou, obrigando-o ao cumprimento do que oferecer:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

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.**

À vista disto, no momento em que o Consumidor toma conhecimento da oferta dá-se o efeito vinculativo e a partir do momento em que este Consumidor manifesta sua aceitação pela oferta, a mesma passa a contrato.

**CONSUMIDOR. NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** 1. Demonstrado o não cumprimento da oferta pelo consumidor e não havendo qualquer prova produzida pelo fornecedor capaz de afastar as alegações trazidas na inicial, **é devida a devolução do valor pago, nos termos do art. 35, III, do CDC.** 2. A circunstância de produtos ou serviços apresentarem defeito ou falha não enseja a possibilidade de caracterização do dano moral, na medida em que se trata de mero descumprimento contratual. Somente em situações excepcionalíssimas, em que demonstrado dano à personalidade da parte, é que o consumidor fará jus a uma compensação pecuniária. No caso, a parte autora não comprovou lesão à sua dignidade devido a falha no cumprimento das sessões de drenagem linfática adquiridas por meio de cupom promocional, razão pela qual merece ser afastada a indenização extrapatrimonial fixada na sentença. **(Recurso Cível Nº 71004068433, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cleber Augusto Tonial, Julgado em 12/07/2013, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 15/07/2013).**

Logo, a Reclamada não pode se escusar da obrigação de cumprir com o ofertado, tendo em vista que as informações nas relações de consumo integram-se ao contrato desde quando concretizados, pois, tratando-se de relação de consumo, eventual equívoco na oferta não afasta a força vinculante da proposta aceita.

O PROCON/MA não possui os instrumentos legais para forçar a devolução do dinheiro, mas poderá fazer como o faz censurar a conduta perniciosa da Reclamada aplicando-lhe uma sanção, uma vez que restou claramente configurado lesão ao direito da Consumidora.

**DA VIOLAÇÃO AO DIREITO BÁSICO À INFORMAÇÃO**

A informação é elemento vital para qualquer atividade humana, e assim, deve ser incluída naturalmente nas relações de consumo. Nesse sentido, a obrigação de informação ao consumidor vai além de uma regra legal, mas trata-se de um princípio fundamental estabelecido

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

pelo Código de Defesa do Consumidor, possuindo uma ampla repercussão prática no dia a dia das relações de consumo.

O princípio da informação e o princípio da transparência são indispensáveis para a qualidade na prestação de serviços, pois é através deles que se toma uma postura de respeito ao consumidor.

Nesse sentido dispõe o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 4º. A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência** e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

IV- educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

No mesmo sentido, disserta o magnânimo doutrinador Rizzato Nunes (2005, p. 129):

Dever de informar: com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços e etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.

Paralelamente ao direito à informação, entendido como princípio básico a ser respeitado nas relações de consumo, caminha também o princípio da transparência, que consagra que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos de serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo assim no princípio da informação. Assim, havendo omissão de informação relevante ao consumidor em cláusula contratual, prevalece a interpretação do artigo 47 do CDC, que retrata que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira, mas favorável ao consumidor (MARTINS, 2002).

A falta de respeito aos princípios que cercam as relações de consumo no mercado, em informar constante e claramente o consumidor sobre as condições pertinentes ao negócio, se afigura contra a lei, uma vez que afronta os princípios da transparência e da informação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o direito à informação impõe aos fornecedores em geral um dever de informar, decorrente do princípio da boa-fé objetiva. Nesse sentido, a boa-fé objetiva determina que cada um deve guardar fidelidade com a palavra dada e não frustrar a confiança ou abusar dela, uma vez que esta forma a base indispensável de todas as relações humanas.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

Assim o princípio da boa-fé objetiva implica exigências nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro.

O princípio da boa-fé impõe ao fornecedor, neste sentido, um dever de informar qualificado, uma vez que não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor.

Dentre outros pressupostos, o tratamento favorável do consumidor nas relações de consumo apóia-se no reconhecimento de um déficit informacional entre consumidor e fornecedor porquanto este detém o conhecimento acerca de dados e demais dados sobre o processo de produção e fornecimento dos produtos e serviços no mercado de consumo.

Dessa forma, a garantia do direito básico a informação tem por finalidade promover o equilíbrio de poder de fato nas relações entre consumidores e fornecedores, ao assegurar a existência de uma equidade informacional das partes, além de ter o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações. Neste sentido, cita-se o art. 6º, III, do CDC:

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;

Dessa forma, a informação adequada e clara sobre os serviços constitui uma obrigação e não uma mera faculdade do fornecedor de comunicar acerca dos serviços oferecidos.

De acordo com a **F.A N.º 0114-016.532-3**, a consumidora adquiriu junto à empresa devidamente qualificada em epígrafe, um imóvel localizado na Avenida Avicenia, s/n, Calhau, São Luís, MA, com matrícula n.º 64944, no Cartório do Registro de Imóveis do 1º Ofício da Comarca de São Luís, Maranhão, tendo a empresa informado à consumidora, mediante e-mail que as obras iniciar-se-iam em março de 2014, sendo disposto contratualmente que o empreendimento seria entregue em novembro de 2014.

Contudo, até a data da presente reclamação, foi constatado pela consumidora que a obra não se iniciou. Após tal verificação, buscou a empresa fornecedora para proceder com o

Avenida Marechal Castelo Branco, n.º 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

cancelamento do contrato, e embora a empresa fornecedora tenha aceitado o cancelamento da compra não procedeu com o ressarcimento das parcelas pagas.

A consumidora apenas tomou ciência do atraso no início das obras, após uma visita ao local que seria construído o prédio, sem qualquer ato por parte da fornecedora no sentido de informar aos consumidores, dos reais motivos do atraso, e ainda, tentar de alguma forma sanar este vício.

Desse modo, houve uma falha na prestação de serviço pela ausência de informação ao consumidor tendo em vista que o fornecedor deve sempre prestar todas as informações corretas e claras quando solicitadas pelo consumidor, principalmente quando essas informações são fundamentais para que cesse os prejuízos advindos da relação contratual que foi estabelecida entre ambos.

O consumidor, como titular de Direitos Fundamentais, possui um rol básico de direitos elencados na Legislação Consumerista, figurando dentre eles o direito à informação, o qual possui liame com o princípio da transparência, sendo este, um dever imposto pelo Código de Defesa do Consumidor ao fornecedor durante toda a relação de consumo. Em face disso, informar é mais do que cumprir com o dever anexo de informação, é cooperar e ter cuidado com o parceiro contratual, evitando danos morais, materiais e agindo de boa-fé. A informação clara sobre todos os aspectos da relação contratual é, pois, obrigação do fornecedor, decorrente de lei.

Vale frisar que para o atendimento do dever de informar pelo fornecedor, não basta que as informações consideradas relevantes para o produto ou serviço sejam transmitidas ao consumidor. É necessário que esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor.

Logo, a eficácia do direito à informação do consumidor não se satisfaz com o cumprimento formal do dever de indicar dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações.

O Código de Defesa do Consumidor preconiza o dever de prestar informações acerca dos produtos que são ofertados, *in verbis*:

**Art. 31.** A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características,

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

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.

No caso em comento, o fornecedor também violou este dispositivo, uma vez que não atendeu as exigências de informações do serviço de maneira correta, clara, precisa, ostensiva sobre suas características, causando transtornos consideráveis ao consumidor, devido à falta dessas informações.

Nesses termos, há uma qualificação do dever de informar dos fornecedores. Não basta haver a informação, senão que ela deve ser prévia e inteligível pelo consumidor. Trata-se do dever de informação eficiente ou qualificada, que não se satisfaz com o cumprimento formal pelo fornecedor, senão que tem seu atendimento posto a prova a partir da capacidade de percepção e entendimento do consumidor acerca da informação repassada.

Desta forma, a reclamada, aproveitando-se da condição de vulnerabilidade do consumidor, feriu os princípios da boa-fé e da confiança dos contratantes ao não prestar todas as informações com clareza e precisão, além de ter violado os preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Instituto.

**DA NEGATIVA EM DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS**

**RESCISÃO DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA E MULTA CONTRATUAL:**

Com relação a rescisão de um contrato, é importante explicitar que o consumidor tem direito a rescindir um contrato que por ventura tenha assinado. Tal rescisão pode ser dar por culpa exclusiva da construtora ou do consumidor. Tal diferenciação traz consequências diversas no mundo jurídico.

O atraso no andamento da obra caracteriza o inadimplemento substancial do contrato antes mesmo do fim do prazo convencionado para a entrega do imóvel. Nessa hipótese, o comprador pode pedir a rescisão contratual e receber a devolução dos valores pagos, independentemente de notificação prévia.

Nesse sentido, é o entendimento jurisprudencial, senão vejamos:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

CIVIL E PROCESSUAL. ACÓRDÃO ESTADUAL. NULIDADE NÃO CONFIGURADA. CONTRATO DE CONSTRUÇÃO IMOBILIÁRIA. INADIMPLÊNCIA DA PROMITENTE VENDEDORA. ATRASO NA OBRA. RESCISÃO DECRETADA. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PARCELAS PAGAS. EMBARGOS DECLARATÓRIOS APENADOS COM MULTA. PROPÓSITO DE PREQUESTIONAMENTO. EXCLUSÃO. SÚMULA N. 98-STJ.

I. Não padece de nulidade o acórdão estadual que enfrenta, suficientemente, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, apenas que trazendo conclusões desfavoráveis à parte-ré.

II. Firmado pelo Tribunal a quo que houve inadimplência da construtora na entrega da obra, que sequer se iniciara quando do ajuizamento da ação, é devida ao adquirente a restituição integral dos valores pagos, sem qualquer retenção.

III. "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (Súmula n. 7-STJ)

IV. "Embargos de declaração manifestados com notório propósito de prequestionamento não tem caráter protelatório" (Súmula n. 98-STJ).

V. Recurso especial conhecido em parte e provido, para afastar a multa aplicada aos embargos declaratórios.

(REsp 476.481/MG, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 26/2/2008, DJe de 14/4/2008)

CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO DE RESCISÃO DE COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL, CUMULADA COM PERDAS E DANOS E DEVOLUÇÃO DE PRESTAÇÕES PAGAS. RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA EMPRESA PELO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO. RESCISÃO PROCEDENTE. RESTITUIÇÃO INTEGRAL. RECURSO ESPECIAL. MATÉRIA DE FATO. REEXAME, IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7-STJ. JUROS DE MORA. CÁLCULO. CÓDIGO CIVIL ANTERIOR, ART. 1.062. CÓDIGO CIVIL ATUAL, ART. 406. INCIDÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS REJEITADOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. HONORÁRIOS. COMPENSAÇÃO. CPC, ART. 21.

I. Procede o pedido de rescisão de compromisso de compra e venda, com a restituição integral, pela ré, das parcelas pagas, quando demonstrado que a incorporadora foi responsável pela frustração do contrato em virtude de atraso na conclusão da obra, afastada a hipótese de culpa concorrente (Súmula n. 7-STJ).

II. Juros moratórios devem ser calculados na forma do art. 1.062 do Código Civil anterior até a vigência do atual, a partir de quando deve ser observado o art. 406.

III. Se a autora postula na exordial a reparação por danos materiais e morais, além da restituição das parcelas pagas, cuidando-se de verbas de naturezas distintas, o acolhimento de apenas uma delas, com a rejeição das outras, implica em sucumbência parcial, a ser considerada na compensação ou fixação das custas processuais e honorários advocatícios.

IV. Recurso especial conhecido em parte e parcialmente provido.

(REsp 745.079/RJ, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 6/11/2007, DJ de 10/12/2007, p. 373 RIOBDCPC vol. 51, p. 24)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. RESCISÃO. RESTITUIÇÃO. PARCELAS PAGAS. PREVISÃO CONTRATUAL. FINALIZAÇÃO DAS OBRAS. POSSIBILIDADE. Havendo rescisão do compromisso de compra e venda de imóvel, a restituição das parcelas pagas, devidamente atualizadas, pode ser feita até o término do prazo inicialmente previsto para finalização das obras. Eventual atraso na conclusão do empreendimento

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

não pode ser imputado ao consumidor. Nulidade parcial da cláusula contratual que determina a devolução tão-somente quando "efetivamente" concluída a construção. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 619.531/SC, Rel. Ministro CASTRO FILHO, TERCEIRA TURMA, julgado em 4/8/2005, DJ de 5/9/2005, p. 400)

No panorama trazido com o especial, tem-se que o cerne da discussão consiste em definir se o atraso no andamento da obra caracteriza o inadimplemento antecipado do contrato e, assim, pode justificar a rescisão da promessa de compra e venda, independente de notificação prévia, no caso de desinteresse do promitente-comprador. Mesmo consideradas essas peculiaridades do caso, não há razão para desviá-lo da linha dos entendimentos acima expostos.

Assim, nos casos em que o consumidor solicita a rescisão por descumprimento de oferta por parte da empresa reclamada, por exemplo, por atraso na entrega da obra, como no caso concreto, existe a obrigação da empresa reclamada de proceder a devolução integral e corrigida monetariamente dos valores já pagos.

A jurisprudência corrobora o entendimento acima delineado, conforme observa-se dos julgados a seguir:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – RESCISÃO CONTRATUAL - CONTRATO DE COMPRA E VENDA - BEM IMÓVEL - ATRASO NA ENTREGA DA UNIDADE - CULPA EXCLUSIVA DA CONSTRUTORA/INCORPORADORA - RETENÇÃO DE PARCELA DO PREÇO PAGO - INVIABILIDADE – EMBARGOS ACOLHIDOS - EFEITOS INFRINGENTES. Havendo rescisão de contrato de compra e venda de bem imóvel por atraso da construtora/incorporadora na entrega da unidade condominial do adquirente, ou seja, por culpa exclusiva daquela, indevida a retenção de parcela do preço pago. Embargos de Declaração acolhidos, com efeitos infringentes, reconsiderando-se o Acórdão anterior, cancelando-se a retenção de 25% das prestações pagas, as quais deverão ser integralmente devolvidas para o adquirente.

(STJ - EDcl no REsp: 620257 RJ 2004/0006738-5, Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 18/09/2008, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/10/2008)

COMPROMISSO DE VENDA E COMPRA. APARTAMENTO. DISTRATO. ATRASO NA CONCLUSÃO DAS OBRAS. INADIMPLEMENTO DA RÉ. RESOLUÇÃO DO NEGÓCIO. DEVOLUÇÃO INTEGRAL DAS QUANTIAS PAGAS. DANO MORAL IN RE IPSA. SENTENÇA REFORMADA APENAS QUANTO À ATUALIZAÇÃO DOS VALORES DEVIDOS E VERBA HONORÁRIA. 1. Rescisão contratual face à inadimplência da ré. Distrato não formalizado. Demora na entrega da unidade habitacional. O inadimplemento da obrigação autoriza o desfazimento do contrato. 2. Rescisão do ajuste por culpa exclusiva da ré. Devolução integral e imediata dos valores pagos pelos contratantes. Deduções. Impossibilidade. 3. Dano moral. Caracterização. Autores com casamento marcado. In re ipsa. Indenização mantida (R\$ 17.500,00). 4. Verba honorária (20% sobre o valor da condenação) mantida. Recurso não provido.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

(TJ-SP - APL: 01137511520078260100 SP 0113751-15.2007.8.26.0100, Relator: Carlos Alberto Garbi, Data de Julgamento: 28/10/2014, 10ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/10/2014)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO. CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. ATRASO NA ENTREGA DA OBRA. RESCISÃO. CULPA DO PROMITENTE VENDEDOR. RETORNO DAS PARTES AO STATUS QUO ANTE. ARRAS CONFIRMATÓRIAS. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. CABIMENTO. TAXA DE ADMINISTRAÇÃO. RETENÇÃO INDEVIDA. DEVOLUÇÃO DAS PARCELAS PAGAS DE FORMA INTEGRAL E IMEDIATA. 1. O ATRASO INJUSTIFICADO DA CONCLUSÃO DA OBRA ENSEJA A RESCISÃO DO CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL, DEVENDO AS PARTES RETORNAREM AO STATUS QUO ANTE, IMPONDO A DEVOLUÇÃO DAS PARCELAS JÁ PAGAS, DE MODO INTEGRAL E IMEDIATO. 2. TRATANDO-SE DE ARRAS CONFIRMATÓRIAS E CONSTATADA QUE A RESCISÃO DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL SE DEU POR CULPA DO PROMITENTE VENDEDOR, EM RAZÃO DO ATRASO NA ENTREGA DA OBRA, IMPÕE-SE RECONHECER A NECESSIDADE DE DEVOLUÇÃO EM DOBRO DA QUANTIA RECEBIDA A TÍTULO DE SINAL, CONSOANTE DISPOSTO NO ARTIGO 418 DO CÓDIGO CIVIL DE 2002. 3. UMA VEZ QUE A RESCISÃO CONTRATUAL SE DEU POR CULPA EXCLUSIVA DA PROMITENTE VENDEDORA, NÃO HÁ MOTIVO PARA A RETENÇÃO DO MONTANTE EQUIVALENTE A 10% (DEZ POR CENTO), A TÍTULO DE TAXA DE ADMINISTRAÇÃO. 4. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

(TJ-DF - APC: 20100111421323 DF 0047099-45.2010.8.07.0001, Relator: NÍDIA CORRÊA LIMA, Data de Julgamento: 17/07/2013, 3ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/07/2013 . Pág.: 100)

Importante mencionar ainda que é prática recorrente, a devolução dos valores para o consumidor, de forma parcelada, consistindo tal prática em mais um conduta abusiva com o fornecedor.

Após a rescisão do contrato, a devolução de valores de forma parcelada onera o consumidor, diminui seu poder de compra e consiste em exigência de vantagem manifestamente excessiva. Considerando que subsiste para a reclamada a possibilidade de vender o imóvel para outras pessoas, não faz sentido que onere ainda mais o consumidor, ofertando-lhe a devolução do que lhe é de direito, apenas de forma parcelada.

Nossa jurisprudência também se manifesta de modo a corroborar o entendimento explicitado acerca da abusividade do parcelamento:

APELAÇÃO CÍVEL – PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL - RESCISÃO CONTRATUAL POR INICIATIVA DO PROMITENTE COMPRADOR – MULTA DE 10% SOBRE O VALOR PAGO – DEVOLUÇÃO EM PARCELA ÚNICA – ARRAS INTEGRAM VALOR DO IMÓVEL – DEVOLUÇÃO – BIS IN IDEM. 1. A retenção de 10% dos valores pagos pelo promitente comprador é razoável e não causa enriquecimento ilícito da promitente

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

vendedora. 2. **É abusiva a restituição dos valores pagos, quando da rescisão do negócio jurídico, de forma parcelada, porque coloca o consumidor em posição de extrema desvantagem.** 3. Se as arras integraram o valor total do imóvel, a sua retenção integral, além da multa penal, incidente sobre os valores até então pagos, implica verdadeiro bis in idem. 4. Negou-se provimento ao apelo da ré.

(TJ-DF - APC: 20140111181759, Relator: SÉRGIO ROCHA. Data de Julgamento: 03/06/2015, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 12/06/2015 . Pág.: 205)

Importante mencionar também partes de decisão do egrégio Tribunal de Justiça do Distrito Federal a seguir colacionado:

"[...] 05. **No tocante ao pretendido parcelamento**, também não lhe assiste razão. A uma, porque traz enorme sacrifício ao cooperado, tendo em vista tratar-se de servidor público que, pretendendo adquirir a tão sonhada casa própria, se vê obrigado a desistir do negócio. A duas, porque, **mesmo na existência de cláusula prevendo tal assertiva, estaria a mesma eivada de nulidade, face à incidência do Código de Defesa do Consumidor que considera, nesses casos, abusividade excessiva, o que não mais se permite a partir da legislação supra.** 06. Apelação desprovida. Unânime". (20020110234329APC, Relator RÔMEU GONZAGA NEIVA, 5ª Turma Cível, julgado em 13/06/2005, DJ 16/09/2005. p. 135

"[...] Rescindido o contrato de compra e venda, **a devolução das parcelas pagas deve ser feita de uma só vez, sendo impossível a restituição de forma parcelada [...]**". (19990110207424APC, Relator SÉRGIO BITTENCOURT, 4ª Turma Cível, julgado em 09/04/2001, DJ 30/05/2001 p. 41).

Além de todo o exposto acima, é fundamental frisar que a relação contratual que envolve fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, equilíbrio dos interesses e boa-fé, relação esta não respeitada no presente caso.

**DAS PRÁTICAS ABUSIVAS:**

A relação contratual que envolve fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, equilíbrio dos interesses e boa-fé, relação esta não respeitada no presente caso, tendo em vista que a reclamada cobrou indevidamente taxa de corretagem e se recusa a restituir ao consumidor os valores por ele já pagos, após o cancelamento do contrato, práticas estas, consideradas abusivas na forma como foi comprovado nos tópicos anteriores, tendo em vista que exigem do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Ademais, a cobrança indevida está elencada no CDC, como práticas abusivas previstas no art. 39:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

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

[...]

II – recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Note-se que, neste dispositivo, o Código de Defesa do Consumidor mostra a sua aversão não apenas à vantagem excessiva concretizada, mas também em relação à mera exigência. Basta que o fornecedor solicite vantagem desta natureza para que o dispositivo, ora em comento, tenha a sua aplicação de forma integral. O PROCON/MA poderá fazer, como o faz, censurar a conduta perniciosa da Reclamada aplicando-lhe uma sanção.

Assim, ao negar a devolução dos valores pagos por um imóvel, em virtude de um descumprimento contratual do prazo de entrega, cuja responsabilidade não pode ser repassada ao consumidor, configura-se claramente em prática abusiva

Conforme determina o parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor:

O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

**DISPOSITIVO:**

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 39 e 42 todos do CDC, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução n.º 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

**A) FIXAÇÃO DA PENA DE MULTA:**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): A infração que enseja essa sanção administrativa enquadra-se na seguinte classificação descrita no ANEXO I: Item I – 3 (Descumprimento de Oferta) (Infração leve); Item II – 4 (vício de informação), 21 (realizar prática abusiva); e 24 (cobrança indevida) (Infrações graves).

**Vantagem auferida:** R\$ 100.894,77 (cem mil oitocentos e noventa e quatro reais e setenta e sete centavos) (valor retido pela construtora).

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** De acordo com consulta ao CNPJ da empresa no site da receita federal e seguindo os parâmetros da Lei Complementar 123/06, consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

**B) CÁLCULO:**

**Coefficiente de enquadramento de bem jurídico:** R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais)

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 77.373,76 (setenta e sete mil trezentos e setenta e três reais e setenta e seis centavos)** para cada infração leve e **R\$ 154.747,57 (cento e cinquenta e quatro mil setecentos e quarenta e sete reais e cinquenta e sete centavos)** para cada infração grave.

**Concurso de infrações:** Observa-se no caso em tela o concurso de uma infração leve e três infrações grave, quais sejam: ANEXO I: item I – 3, e II- 4, 21 e 24 da resolução 02/2005. Desta forma, segundo o art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 01 (uma) vez o valor de **R\$ R\$ 77.373,76 (setenta e sete mil trezentos e setenta e três reais e setenta e seis centavos)** e 03 (três) vezes o valor de **R\$ 154.747,57 (cento e cinquenta e quatro mil setecentos e quarenta e sete reais e cinquenta**



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

**e sete centavos), perfazendo o valor de R\$ 541.616,47 (quinhentos e quarenta e um seiscientos e dezesseis reais e quarenta e sete centavos).**

**Atenuantes:** Não se vislumbra no feito circunstância atenuante.

**Agravantes:** Vislumbram-se no feito circunstâncias agravantes (art. 26, I, IV e VI, do Decreto 2181/97), aumentando em dobro a pena base, nos termos do art. 5º, II, “a” e “b” da Res. 02/2005 do CPPDC/MA. Logo, o valor da pena que tinha sido fixado no importe **R\$ 541.616,47 (quinhentos e quarenta e um seiscientos e dezesseis reais e quarenta e sete centavos)** com o aumento em dobro decorrente das circunstâncias agravantes, passa a ser fixado no importe de **R\$ 1.083.232,94 (um milhão e oitenta e três mil duzentos e trinta e dois reais e noventa e quatro centavos).**

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 1.083.232,94 (um milhão e oitenta e três mil duzentos e trinta e dois reais e noventa e quatro centavos).**

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% (cinquenta por cento) se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 24 de julho de 2018

**MARCELA THAYS FRANÇA REIS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
Em exercício – conforme Portaria 307/2018- GAB/PROCON  
Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís, CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

## ANEXO E - DECISÃO F.A nº 21.001.001.16-0045437



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

304

**NOTIFICAÇÃO**

F.A. Nº. 21.001.001.16-0045437

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MA

Notificado: BANCO BMG S.A.

CNPJ: 61.186.680/0001-74

Endereço: Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3477, 9º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP,  
CEP 04.538-133.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, **devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido ao Excelentíssimo Senhor Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolado na sede deste Órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº848, São Francisco, CEP 65.076-090. Tel. (98) 3261-5100.**

Por fim, atribui-se o valor da multa em **RS 207.900 (duzentos e sete mil e novecentos reais)**, lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a **Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.**

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 DIAS A CONTAR DESTA NOTIFICAÇÃO.**

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2018

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

### PROCESSO ADMINISTRATIVO

F.A. Nº 21.001.001.16-0045437

Reclamante: RAIMUNDO ALVES VIANA

Reclamada: BANCO BMG S.A.

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se do Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação do consumidor RAIMUNDO ALVES VIANA, nos termos da F.A. nº 21.001.001.16 – 0045437 em decorrência de atendimento pessoal realizado por esta Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA, em face da empresa BANCO BMG S.A. inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. 61.186.680/0001-74, localizada na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3477, 9º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04.538-133.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento os fatos expostos a seguir:

O consumidor informa que procurou o representante do Banco com a finalidade de obtenção de empréstimo consignado e a instituição financeira, nitidamente, ludibriando o consumidor, realizou outra operação: a contratação de cartão de crédito com RMC. Na sua folha de pagamento será descontado apenas o correspondente a 6% do valor obtido por empréstimo e o restante desse valor e mais acréscimos é enviado para pagamento sob a forma de fatura que chega mensalmente à casa do consumidor.

Caso este efetue o pagamento integral do valor da fatura, que equivale ao próprio valor do empréstimo, estará quitada a dívida; Se, entretanto, como ocorre com quase todos os casos, o pagamento se restringir ao desconto consignado no contracheque (6% do valor total devido), sobre a diferença não paga, isto é, 94% do valor devido, incidirão juros duas vezes mais caros que no empréstimo consignado normal na prática, todos os meses em que a fatura não é paga em sua integralidade ocorre na verdade um novo empréstimo.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

J05

O equívoco gerou sérios prejuízos financeiros ao consumidor, que no caso em tela, afirma não ter condições de pagar o valor total da fatura, de R\$ 2.001,25 (dois mil e um reais e vinte e cinco centavos) e vem sendo descontado em folha o valor de R\$ 137,04, onde ele acredita estar pagando o seu empréstimo, sendo que o cartão gerado com numeração final \*\*\*\*7013 foi cancelado no ano de 2012.

Diante do exposto, o requerente solicitou, através deste Órgão, esclarecimentos acerca do caso em tela e o envio da cópia do contrato, a revisão do contrato com base nas informações acima descritas e o refinanciamento do contrato com os devidos ajustes.

Designada audiência de conciliação para o dia 14 de março de 2017, às 10h00min, o consumidor compareceu e ratificou o descrito na inicial, requerendo esclarecimentos acerca do caso em tela e o envio da cópia do contrato, a revisão do contrato com base nas informações acima descritas e o refinanciamento do contrato com os devidos ajustes.

Cedida a palavra à parte reclamada, esta apresentou esclarecimentos informando que o débito atual do consumidor é de R\$ 1.942,83 (mil novecentos e quarenta e dois reais e oitenta e três centavos). E traz como proposta de acordo para quitação do débito algumas formas de parcelamento.

O consumidor por sua vez, contesta e não aceita a proposta, tendo em vista que no ato da aquisição do empréstimo não foi informada da modalidade, nem da forma de pagamento a ser realizada, imaginando se tratar de um empréstimo como qualquer outro, com um determinado número de parcelas. Acrescenta ainda que não foi entregue cópia do contrato celebrado.

Diante das colocações apresentadas, tendo em vista a impossibilidade de acordo, encerrou-se o presente termo, devidamente assinado pelas partes.

Assim, considerando que o Fornecedor **BANCO BMG S.A. NÃO ATENDEU** à solicitação do consumidor, caracteriza-se a reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

É, em síntese, o relatório.

**FUNDAMENTAÇÃO**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

*DO PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO - ART. 6º, III, DO CDC  
C/C DEVER DE INFORMAR - ART. 52 DO CDC*

O dever de informação é um reflexo do princípio da transparência e está previsto no art. 6º, III do CDC. Ele tem o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações, principalmente, na fase pré - contratual.

Neste sentido, cita-se o artigo 52 do código supra, *in verbis*:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:  
I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;  
II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;  
III - acréscimos legalmente previstos;  
IV - número e periodicidade das prestações;  
V - soma total a pagar, com e sem financiamento. (...)

Igualmente, acrescenta Rizzatto Nunes (2012, p. 755) acerca do dever de informar no tocante ao inteiro conteúdo do art. 52 do Código de Defesa do Consumidor:

Em todo e qualquer tipo de contrato de compra de produto ou serviço em que o preço estiver sendo pago pelo consumidor mediante financiamento ou qualquer tipo de outorga de crédito e mesmo nos pedidos de empréstimo (mútuo, desconto de nota promissória, "cheque especial", linha de crédito etc.), ou, ainda, nos financiamentos das despesas feitas com cartão de crédito etc., o fornecedor direto e/ou o financiador devem fornecer as informações previstas no art. 52. (NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 755)

Assim, constitui uma obrigação e não uma mera faculdade do fornecedor de comunicar de forma clara e concisa as informações acerca dos serviços oferecidos.

Em caso semelhante, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro acolheu os argumentos pleiteados pelo consumidor e atestou a falha na prestação de informações.

**PODER JUDICIÁRIO JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS TURMA RECURSAL DA COMARCA DA CAPITAL RECURSO Nº 0078633-32.2014.8.19.0001** Recorrente: Valmir Santos de Oliveira Campos Recorrido: Banco BMG S.A VOTO Contrato de empréstimo. **Alegação do Autor de que contratou empréstimo junto à Ré, cujas parcelas seriam debitadas diretamente em sua folha de pagamento. Sustenta que em razão do prolongamento dos descontos, entrou em contato com a Ré, quando foi informado que se tratava de cartão de crédito.** Pleito de

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
 INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
 MARANHÃO PROCON MA

suspensão dos descontos, de declaração de nulidade do negócio jurídico, de restituição dos valores indevidamente descontados e de indenização de dano moral. Sentença às f.53/55 que julga improcedentes os pedidos. Recurso do Autor. Relação de Consumo. Responsabilidade Objetiva. Verossimilhança nas alegações do Recorrente com base nas regras de experiência comum e nos documentos de f.29/32, que atestam os descontos impugnados. Recorrida que não logrou êxito em comprovar ter cientificado o Recorrente acerca dos altos encargos e percentuais de juros incidentes sobre o negócio jurídico celebrado. Ônus que não pode ser imputado ao consumidor, parte hipossuficiente nas relações de consumo (art. 14, § 3º, I da Lei 8078/90). **Contrato de cartão de crédito que é mais oneroso do que um mero contrato de mútuo. Falha no dever de informar. Recorrida que responde objetivamente, independentemente da existência de culpa, por informações insuficientes de seus serviços (o art. 14 do CDC).** Pleito de cancelamento do contrato e dos descontos a ele vinculados que merece prosperar. Restituição dos valores indevidamente cobrados que se impõe. Lesão de ordem moral configurada, em razão dos transtornos e aborrecimentos vivenciados pelo Recorrente que acreditava estar contratando um empréstimo consignado e não um cartão de crédito. Dever de indenizar. Arbitramento que se mostra justo, no valor de R\$5.000,00, com base nos critérios punitivo, pedagógico e compensatório. (Processo: RI 00786333220148190001 RJ 0078633-32.2014.8.19.0001; Relator: Paulo Roberto Sampaio Jangutta; Órgão Julgador: Quinta turma recursal; Publicação: 29/07/2015) (grifos nossos)

Examinando o precedente judicial acima, depreende-se que ao oferecer serviços bancários, as instituições financeiras devem repassar informações claras e concisas sobre as operações a serem realizadas, conduta não praticada no caso em tela pelo banco reclamado.

Na situação apresentada, a fornecedora não cientificou o consumidor de que estava pactuando uma modalidade de cartão de crédito consignado em que o valor mínimo da fatura seria descontado dos seus proventos e não um empréstimo, segundo a convicção da reclamante. Cabe destacar que este serviço não foi solicitado pelo consumidor.

Há ainda que destacar, o fato de que o banco reclamado não entregou as cópias dos contratos da reclamante, nem informou o saldo devedor atualizado da sua dívida.

Em relação ao tema, cita-se o seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - INÉPCIA DA INICIAL - INOCORRÊNCIA - LANÇAMENTOS EM CONTA CORRENTE - DÚVIDAS QUANTO AOS ENCARGOS INCIDENTES NA FORMAÇÃO DO SALDO DEVEDOR

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

**- DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE PRESTAR CONTAS À SUA CLIENTE.**

I- Não configurada qualquer uma das hipóteses do art. 295, parágrafo único, do CPC, e não sendo genérico o pedido deduzido, não há que se falar em inépcia da inicial.

II- Patente o interesse da autora, correntista do Banco-réu, em pedir a prestação de contas, quando possuem dúvidas em relação aos encargos debitados em sua conta-corrente e/ou sobre os encargos contratuais aplicados que formaram seu saldo devedor.

III- Em se tratando de ação de prestação de contas promovida por cliente que questiona a forma de incidência dos encargos contratuais em sua conta corrente, é dever da instituição bancária prestá-las de forma minuciosa e clara, buscando demonstrar a boa-fé sobre a qual devem ser pautadas as contratações por ela firmadas. V.V.P. OMISSÃO DA SENTENÇA - NULIDADE - PRELIMINAR DE OFÍCIO - ART. 515, §§ 1º E 3º CPC - INAPLICABILIDADE. I- A luz dos artigos 128 e 458 do CPC, incumbe ao juiz resolver, na sentença, todas as questões que lhe são submetidas pelas partes, devendo ser declarada a nulidade da decisão que se mostra omissa quanto a pedido expresso na exordial. II- Omissão integral de apreciação de pedido não autoriza aplicação do art. 515, §§ 1º e 3º, do CPC, sob pena de supressão de instância. (TJ-MG - Apelação Cível : AC 10024123440802001 MG - Órgão Julgador: 18 Câmara Cível - Relator: João Cancio - Julgamento em: 15/04/2014).  
(grifo nosso)

Analisando o *decisum* acima, verifica-se que constitui uma obrigação e não uma mera faculdade do fornecedor de comunicar de forma clara e concisa as informações acerca dos serviços oferecidos, no caso em tela, mais especificamente, fornecer ao consumidor o contrato e o saldo devedor, postura não adotada pela reclamada no caso em comento.

Neste sentido, violado o princípio da informação, deve a reclamada acatar as devidas penalidades aplicadas por este Órgão.

*DO VICIO DO SERVIÇO*

Inicialmente, a simples imprestabilidade do serviço já caracteriza o vício, conforme previsão do artigo 20 do CDC, *in verbis*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...)

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (Grifos nossos)

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

No caso em comento, verificou-se falha na prestação do serviço no momento em que o fornecedor efetua cobranças relativas a compras e saques não realizados pelo consumidor.

Em audiência, o reclamante informou que apesar de contraiu o empréstimo consignado junto ao banco, tendo suas parcelas descontadas diretamente de seu contracheque, e que apenas depois de um certo lapso temporal, foi surpreendido com o cartão de crédito emitido pelo banco, e que desconhece o motivo de ter emitido cartão de crédito seu nome. Os descontos nunca cessaram.

No caso em tela a reclamada não se desincumbiu do dever de apresentar ao consumidor a 2ª via dos contratos de empréstimos, bem como seu saldo devedor, obstando o acesso à informação que lhe é devida.

Ademais, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independe de culpa, conforme determinação do art. 14 do CDC.

Em relação ao tema, colacionam-se os seguintes precedentes judiciais:

**ACÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL E MATERIAL. REALIZAÇÃO DE COMPRAS NÃO RECONHECIDAS PELO TITULAR DE CARTÃO DE CRÉDITO. APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA (SÚMULA 297 DO STJ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO NEGÓCIO. MATÉRIA PACIFICADA PELO JULGAMENTO DO RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782/PR, COM BASE NO ARTIGO 543-C DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DEMONSTRAR QUE AS TRANSAÇÕES FINANCEIRAS FORAM REALIZADAS PELO AUTOR (ART. 6º, VIII, DA LEI Nº 8.078/90). INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. READEQUAÇÃO DE VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE DANO MORAL. ARBITRAMENTO SEGUNDO OS DITAMES DA PRUDÊNCIA A EVITAR ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. SENTENÇA REFORMADA NO "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. RECURSO DO BANCO-RÉU DESPROVIDO. PROVIDO EM PARTE O RECURSO ADESIVO DO AUTOR. (TJSP; Processo: 0000983-98.2011.8.26.0394; relator: Coelho Mendes; órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 29/04/2015).**

**Responsabilidade civil. Compras não reconhecidas por titular de cartão de crédito. Ônus da prova que recai sobre o fornecedor dos serviços. Responsabilidade objetiva por defeitos dos serviços. Débito inexigível. Danos morais. Inserção de nome em cadastro de maus pagadores. Dano in re ipsa. Eclosão no momento da manutenção indevida. Indenização. Arbitramento que deve ser equilibrado e observar o binômio reparação/sanção. Valor mantido. Recurso desprovido, com observação. (TJSP; Processo: 0067379-**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

46.2009.8.26.0000; Relator: Araldo Telles; órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 19/06/2012).

**JUIZADO ESPECIAL. CARTÃO DE CRÉDITO. FURTO. COMUNICAÇÃO AO BANCO APÓS TRÊS DIAS. COMPRAS. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO. POSSIBILIDADE. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA DO ADMINISTRADOR DO CARTÃO. VÍCIO DO SERVIÇO.**

**ÔNUS E RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INOCORRÊNCIA. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Mesmo nos casos em que o uso do cartão ocorra por meio de senha, havendo a possibilidade do fornecedor do produto ou do serviço de identificar seu usuário, é necessário que assim proceda. Tal medida deve-se à crescente subtração de cartões e seu uso pelos delinquentes, situação que não pode ser ignorada pelo comércio ou pela administradora do cartão. Não é legítimo debitar à consumidora única e exclusivamente a responsabilidade pelas compras efetuadas em seu cartão, no caso do seu furto, até a data da comunicação da ocorrência, se era possível ao comerciante ou prestador do serviço verificar a identidade do seu portador.** Precedentes do STJ. Além do mais, segundo se infere da fatura mensal da cliente e do formulário de contestação de transações acostados aos autos, foram efetuadas 7 (sete) compras parceladas no mesmo estabelecimento comercial, o que demonstra a falta de cuidado e segurança na manutenção do sistema do banco recorrido, que deveria proceder à suspensão do crédito tão logo detectasse a anormalidade das operações. No caso das relações jurídicas sob jugo do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva do fornecedor do produto ou do serviço somente desaparece quando a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro. Se o prejuízo é resultado do risco da própria atividade produtiva, quem a explora deve suportá-lo (par. único art. 927, CC). Impõe-se o dever de declarar a inexistência do débito constante do cartão de crédito da consumidora, se a instituição bancária não logrou apresentar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora. O requerido limitou-se a alegar a culpa do correntista ou de terceiro, ao fundamento de que as operações teriam sido realizadas mediante o uso de cartão magnético com chip, cuja senha é pessoal e intransferível. A cobrança das despesas na fatura do cartão de crédito da consumidora e a insistência do banco em recebe-las são circunstâncias que causam aborrecimentos, mas incapazes de gerar o dano moral. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJDF; Processo: ACJ 20140910147539; Relator: Luís Gustavo; órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Julgamento: 04/08/2015).

Analisando os precedentes judiciais acima, é dever do fornecedor comprovar que as compras contestadas foram realizadas pelo consumidor, a simples juntada de demonstrativo de débito não é suficiente para provar tal fato.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

Portanto, demonstrado o vício no serviço, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Órgão, uma vez configurada a violação ao CDC.

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Trata-se de processo administrativo iniciado via reclamação da consumidora, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal 2.181/97, colhido pelo setor de atendimento ao consumidor do PROCON/MA.

É incontroverso o fato de que em razão da ausência de uma informação clara ao consumidor, este contraiu uma dívida sem ter ciência de sua evolução, do saldo devedor e do produto que contratou.

Ademais, são práticas abusivas as que exigem vantagem em detrimento do consumidor, enviar serviço não solicitado conforme previsão do art. 39, ipso literis:

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;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Ressalta-se que em nenhum momento o consumidor solicitou a modalidade de cartão de crédito consignado, mas, sim empréstimo consignado.

Portanto, ante as práticas abusivas praticadas pelo reclamado, cumpre a este órgão estabelecer a devida sanção administrativa, considerando-se a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado ao consumidor, a vantagem auferida com o ato infrativo e a condição econômica do infrator.

DISPOSITIVO

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 6º, III; 14; 20, § 2º; 39, III e V e art. 52 todos do CDC, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução n.º 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

**a) FIXAÇÃO DA PENA MULTA:**

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): A infração que enseja essa sanção administrativa enquadra-se na seguinte classificação descrita no ANEXO I: item II - 3, 7 e 21 (Infrações graves);

**Vantagem auferida: R\$ 10.098,85 (dez mil e noventa e oito reais e oitenta e cinco centavos)** – referente as cobranças das faturas do cartão.

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

**b) CÁLCULO:**

**Coefficiente de enquadramento do bem jurídico:** R\$ 4.635,00

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 34.650,00 (trinta e quatro mil seiscentos e cinquenta e quatro centavos)**, referente a cada infração grave, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela concurso de 03 (três) infrações graves, quais sejam: **ausência de informação (art. 31); vício do serviço (art. 20 do CDC); realizar prática abusiva (art. 39) respectivamente citados no item: II -3,7 e 21 do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005.** Desta forma,

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 10 de 12

J09



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

segundo ao art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 03 (três) vezes o valor de **R\$ 34.650,00 (trinta e quatro mil seiscientos e cinquenta e quatro centavos)**, perfazendo o total de **R\$ 103.950,00 (cento e três mil novecentos e cinquenta reais)**.

**Atenuantes:** Não se vislumbra circunstância atenuante.

**Agravantes:** Vislumbra-se no efeito circunstância agravante, nos termos do art. 26, I, IV e VII do Dec. 2.181/97, logo, aplica-se a causa de aumento de pena base de R\$ 103.950,00 (cento e três mil novecentos e cinquenta reais) em dobro, nos termos do art. 5º, “a” e “b” da Resolução Estadual 02/2005, totalizando o valor de R\$ 207.900 (duzentos e sete mil e novecentos reais).

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 207.900 (duzentos e sete mil e novecentos reais)**.

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a esta Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Ressalte-se na notificação que, conforme o art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

**Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

São Luís (MA), 22 de junho de 2018.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above a horizontal line.

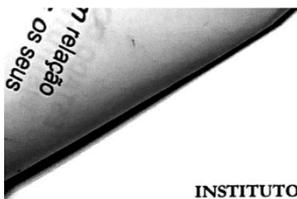
**MARCELA THAYS FRANÇA REIS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
Em exercício – conforme Portaria 307/2018- GAB/PROCON

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 12 de 12

## ANEXO F - DECISÃO F.A nº 21.001.001.16-0050870



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

## NOTIFICAÇÃO

**PROCESSO F.A N.º 21.001.001.16-0050870**

Notificante: Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão – PROCON/MA

Notificado: JOSÉ ADERALDO NASCIMENTO NETO – ME/DELL ANO

CNPJ: 13.077.925/0001-82

Endereço: Avenida dos Holandeses, nº 04, Lote 04, Quadra 35, bairro: Calhau, CEP: 65071-380, São Luís/MA.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, **devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido à Presidência do Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão, a ser protocolado na sede deste órgão, localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís/MA, CEP 65.076-091, telefone (98) 3261-5100.**

Por fim, atribui-se o valor da multa em **R\$ 481.188,12 (quatrocentos e oitenta e um reais e cento e oitenta e oito reais e doze centavos)**, lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a **Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.**

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 DIAS CORRIDOS, CONTADOS A PARTIR DA DATA DO RECEBIMENTO DESTA.**

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi a 2ª Via em \_\_\_ / \_\_\_ / 2018

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

PROCESSO F.A N.º 21.001.001.16-0050870  
RECLAMANTE: JONAS FONTES DE CARVALHO  
RECLAMADA: JOSE ADERALDO NASCIMENTO –ME/DELL ANO

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se de reclamação registrada neste órgão, F.A N.º 21.001.001.16-0034360 pelo consumidor, **JONAS FONTES DE CARVALHO** em desfavor da empresa **JOSE ADERALDO NASCIMENTO –ME/DELL ANO**, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o n.º 13.077.925/0001-82, com endereço à Avenida dos Holandeses, n.º 04, Lote 04, Quadra 35, bairro: Calhau, CEP: 65071-380, São Luís/MA.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento os fatos expostos a seguir:

O consumidor informa que contratou em 19/11/2015 a prestação de serviço e outras avenças junto à empresa reclamada referente à compra de móveis planejados e a montagem destes, totalizando o valor de R\$ 75.033,00 (setenta e cinco mil e trinta e três reais). Valor este que foi pago à vista em 20/11/2015.

Assim, o prazo para conclusão dos serviços era de 60 (sessenta) dias úteis, contudo até a data da abertura da reclamação não havia sido concretizada por demora e culpa da fornecedora.

Acrescenta ainda que, a cláusula 7ª do contrato, que versa sobre o prazo de entrega, no parágrafo 6º descreve que o atraso na entrega sujeita o fornecedor à multa de 1% ao mês sobre o valor total do contrato.

Nesses termos, até a data de abertura desta reclamação, a situação descrita não foi solucionada, perdurando por mais de 30 (trinta) dias.

Avenida Marechal Castelo Branco, n.º 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

OYHN



ESTADO DO MARANHÃO  
 INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
 PROCON MA

Ante o exposto, o consumidor requereu junto ao PROCON em 17/03/2017: esclarecimentos sobre os fatos; cumprimento do contrato e o pagamento da multa estipulada em 1% ao mês pelo atraso na entrega.

Diante disso, foi designada audiência de conciliação para o dia 05/04/2017, às 13:00h.

Chegado o dia da audiência, o consumidor ratificou os termos da inicial em perfeita consonância com o que foi descrito e reiterou os seus requerimentos.

Passados os quinze minutos de tolerância, o fornecedor se fez ausente da audiência de conciliação, embora devidamente notificado em 22/03/2017, com AR assinada pela Sra. Patrícia Diniz Ribeiro.

Diante da inviabilidade de acordo, o consumidor foi orientado a buscar auxílio do judiciário.

Assim, considerando que o fornecedor **JOSÉ ADERALDO NASCIMENTO – ME/DELL ANO NÃO ATENDEU** à solicitação do consumidor caracteriza-se a reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

É, em síntese, o relatório.

### FUNDAMENTAÇÃO

#### DO DEVER DE INFORMAÇÃO

Dentre os direitos positivados pelo Código de Defesa do Consumidor, o direito à informação é um dos que possui maior repercussão prática no cotidiano das relações de consumo.

O princípio da informação e o princípio da transparência são indispensáveis para a qualidade na prestação de serviços, pois é através deles que se toma uma postura de respeito ao consumidor.

Nesse sentido dispõe o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 4º.** A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência** e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

IV- educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

A falta de respeito aos princípios que cercam as relações de consumo no mercado, em informar constante e claramente o consumidor sobre as condições pertinentes ao negócio, se afiguram contra a lei, pois afrontam os princípios da transparência e da informação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o direito à informação impõe aos fornecedores em geral um dever de informar, decorrente do princípio da boa-fé objetiva. Nesse sentido, a boa-fé objetiva determina que cada um deve guardar fidelidade com a palavra dada e não frustrar a confiança ou abusar dela, uma vez que esta forma a base indispensável de todas as relações humanas.

O princípio da boa-fé impõe ao fornecedor, neste sentido, um dever de informar qualificado, uma vez que não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor.

Dentre outros pressupostos, o tratamento favorável do consumidor nas relações de consumo apóia-se no reconhecimento de um déficit informacional entre consumidor e fornecedor porquanto este detém o conhecimento acerca de dados e demais dados sobre o processo de produção e fornecimento dos produtos e serviços no mercado de consumo.

Dessa forma, a garantia do direito básico a informação tem por finalidade promover o equilíbrio de poder de fato nas relações entre consumidores e fornecedores, ao assegurar a existência de uma equidade informacional das partes, além de ter o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações. Neste sentido, cita-se o art. 6º, III, do CDC:

**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;

De acordo com a **F.A Nº 21.001.001.16-0050870**, o consumidor não foi devidamente informado acerca do motivo do atraso na entrega dos móveis planejados, o que prejudicou a prestação adequada do serviço pela empresa reclamada.

Desse modo, houve uma falha na prestação de serviço pela ausência de informação ao consumidor, tendo em vista que o fornecedor deve sempre prestar todas as informações corretas e claras quando solicitadas pelo consumidor, principalmente quando essas informações

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

OYHA



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

são fundamentais para que cesse os prejuízos advindos da relação contratual que foi estabelecida entre ambos.

Vale frisar que para o atendimento do dever de informar pelo fornecedor, não basta que as informações consideradas relevantes para o produto ou serviço sejam transmitidas ao consumidor. É necessário que esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor.

Logo, a eficácia do direito à informação do consumidor não se satisfaz com o cumprimento formal do dever de indicar dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações.

O Código de Defesa do Consumidor preconiza o dever de prestar informações acerca dos produtos que são ofertados, *in verbis*:

**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.

No caso em comento, o fornecedor também violou este dispositivo, uma vez que não atendeu as exigências de informações do serviço de maneira correta, clara, precisa, ostensiva sobre suas características, permitindo que o consumidor não tivesse sua situação resolvida, devido à falta dessas informações.

Assim, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Instituto.

DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

No que diz respeito ao vício do serviço, o conceito está previsto no artigo 20, § 2º do CDC, nos seguintes termos:

**Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...)

§ 2º São impróprios os serviços **que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam**, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. **(Grifo nosso)**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

Página 5 de 10



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

Nesses termos, a responsabilidade do fornecedor por vícios do produto ou do serviço abrange o efeito decorrente da violação aos deveres de qualidade, quantidade, ou informação impedindo com isso, que o produto ou serviço atenda aos fins que legitimamente dele se esperam (dever de adequação). Trata-se de uma frustração dos fins esperados pelo consumidor na aquisição ou utilização do produto ou serviço.

No caso em comento, chegou ao conhecimento deste Instituto, que o consumidor contratou em 19/11/2015 a prestação de serviço e outras avenças junto à empresa reclamada referente à compra de móveis planejados e a montagem destes, totalizando o valor de R\$ 75.033,00 (setenta e cinco mil e trinta e três reais). Valor este que foi pago à vista em 20/11/2015.

Assim, o prazo para conclusão dos serviços era de 60 (sessenta) dias úteis, contudo até a data da abertura da reclamação não havia sido concretizada por demora e culpa da fornecedora.

Acrescenta ainda que, a cláusula 7ª do contrato, que versa sobre o prazo de entrega, no parágrafo 6º descreve que o atraso na entrega sujeita o fornecedor à multa de 1% ao mês sobre o valor total do contrato.

Nesse sentido, a prestação de serviço oferecida pela JOSÉ ADERALDO NASCIMENTO –ME/DELL ANO mostrou-se inadequada para o fim que razoavelmente o consumidor dela esperou além de ter configurado lesão a direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independente de culpa, devendo este tomar as medidas necessárias para sanar o vício, *in verbis*:

**Art. 14.** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Da análise do dispositivo acima, conclui-se que a responsabilidade do fornecedor é objetiva ante uma falha na prestação do serviço que restou configurada, uma vez o fornecedor não apresentou informações suficientes e claras sobre os serviços ofertados, não honrou com o dever de adequação do serviço e não atendeu às reclamações dos consumidores.

Assim, demonstrado o vício no serviço, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Órgão ante as violações dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

007



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

DO DESCUMPRIMENTO DE NOTIFICAÇÃO

Na F.A. Nº. 21.001.001.16-0050870 verifica-se que a Reclamada foi devidamente notificada, em 22/03/2017, com AR assinada pelo Sra. Patrícia Diniz Ribeiro, para estar presente na audiência de conciliação proposta neste Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor em 05/04/2017 às 13:00h, contudo não compareceu e não apresentou defesa ou quaisquer justificativas, configurando o instituto da Revelia, aplicado em sede administrativa, conforme disciplina a jurisprudência, vejamos:

CONSUMIDOR - REPETIÇÃO DE INDÉBITO - VALOR COBRADO A MAIOR - PENALIDADE DA DOBRA DO VALOR PAGO INDEVIDAMENTE - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC - NÃO COMPARECIMENTO À AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO - CITAÇÃO REGULAR - CONFIGURAÇÃO DA REVELIA - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1 - Na Sentença, a instituição financeira ré foi condenada ao pagamento da quantia de 2.025,88 (dois mil e vinte e cinco reais e oitenta e oito centavos), com a dobra determinada pelo art. 42 DO CDC, sob o fundamento de que houve cobrança a maior do valor referente à quitação do contrato de financiamento de veículo, incidindo na hipótese, os efeitos da revelia, porque, regularmente citada, não compareceu à audiência de conciliação. 2 - No que tange à revelia, prescinde de maiores debates a discussão acerca de sua decretação, sendo pacífico o entendimento de que o não comparecimento à audiência de conciliação induz os seus efeitos. Decretou esta Turma Recursal que "se o réu/recorrente foi devidamente intimado do dia de realização da audiência de conciliação, bem como dos efeitos oriundos da sua ausência no ato e a ela não compareceu, correta se mostra a decretação de sua revelia imposta pelo juízo, nos termos do art. 20 da lei 9.099/95, que dispõe sobre os Juizados Especiais" (...). (Processo: ACJ 20060210048626; Relator: Leila Arlançh; Órgão Julgador: Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal; Julgamento: 09/10/2007; Publicação: 27/11/2007). (grifos nossos)

Ademais, a conduta do reclamado caracteriza crime de desobediência, conforme artigo 33, §2º, do Decreto nº. 2.181/97.

Art. 33. § 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

E ainda, o artigo 55, §4º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

Página 7 de 10



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**PROCON MA**

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial. (grifo nosso).

Portanto, resta claro que o fornecedor violou os artigos em questão, devendo recair as penalidades ao caso, consoante estipula a Resolução Estadual nº. 02/2005, item 29.

**DISPOSITIVO**

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 4º; 6º, III; 14; 20, §2º; 30; 31; 35 e 55, §4º do CDC, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução nº 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

a) **FIXAÇÃO DA PENA DE MULTA** (art. 57, CDC)

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005). A infração que enseja essa sanção administrativa enquadra-se na seguinte classificação descrita no ANEXO I, item II – 2, 7 e 29 (Infrações graves).

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

GGB

Página 8 de 10

02

OYH/



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

**Vantagem auferida: R\$ 75.033,00** (setenta e cinco mil e trinta e três reais).

**Condição econômica** (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97): Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível **“micro empresa”**.

**b) CÁLCULO:**

**Coefficiente de enquadramento do bem jurídico: 48.000,00** (quarenta e oito mil).

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 80.198,02 (oitenta mil cento e noventa e oito reais e dois centavos) referente cada infração grave**, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela o cometimento de 03 (três) infrações graves, previstas nos **itens II-2 (ausência de informação – art. 31 do CDC), II-7 (vício do serviço – art. 20 do CDC) e II-29 (revelia – art. 55, §4º do CDC)**, do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Desta forma, segundo ao art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 03 (três) vezes o valor de **R\$ 80.198,02 (oitenta mil cento e noventa e oito reais e dois centavos)**, perfazendo o total de **R\$ 240.594,06 (duzentos e quarenta mil quinhentos e noventa e quatro reais e seis centavos)**.

**Atenuantes:** Não se vislumbram circunstâncias atenuantes.

**Agravantes:** Vislumbra-se no feito circunstâncias agravantes expressas no art. 26, I e IV do Decreto nº 2.181/1997, razão pela qual incide o aumento da pena base em dobro, nos termos do art. 5º, II, “a” e “b”, da Resolução Estadual nº 02/2005, totalizando **R\$ 481.188,12 (quatrocentos e oitenta e um reais e cento e oitenta e oito reais e doze centavos)**.

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 481.188,12 (quatrocentos e oitenta e um reais e cento e oitenta e oito reais e doze centavos)**.

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a esta Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

Página 9 de 10

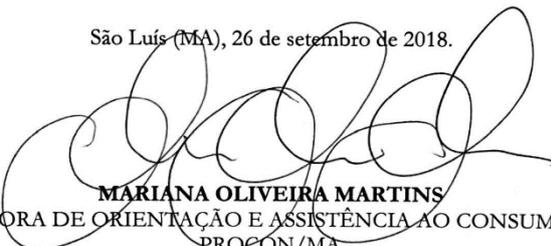


ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON MA

Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 26 de setembro de 2018.



**MARIANA OLIVEIRA MARTINS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
PROCON/MA

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

GGB

Página 10 de 10

## ANEXO G – DECISÃO F.A nº 21.001.035.16-0045081



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

**NOTIFICAÇÃO**

**F.A. Nº. 21.001.035.16-0045081**

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA

Notificado: BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

CNPJ: 60.701.190/0001-04

Endereço: Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100 – Torre Olavo Setúbal,  
Bairro Parque Jabaquara, CEP 04.344-902, São Paulo, SP.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, **devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido ao Excelentíssimo Senhor Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolado na sede deste órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís/MA, CEP 65.076-090, telefone (98) 3261-5100.**

Por fim, atribui-se o valor da multa em R\$ 672.815,50 (seiscentos e setenta e dois mil, oitocentos e quinze reais e cinquenta centavos), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a **Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subseqüente cobrança executiva.**

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 DIAS A CONTAR DESTA NOTIFICAÇÃO.**

Notificante:

Nome:

Cargo:

Matrícula:

Notificado:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2018

Nome:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

15/2



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

F.A. Nº. 21.001.035.16-0045081

Reclamante: RAIMUNDA BEZERRA DA SILVA

Reclamada: BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se do Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação da consumidora **RAIMUNDA BEZERRA DA SILVA**, F.A. Nº. 21.001.035.16-0045081, em decorrência de atendimento pessoal realizado por este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA, em face da empresa **BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.**, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. 60.701.190/0001-04, localizada à Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100, Torre Olavo Setúbal, Bairro Parque Jabaquara, CEP 04.344-902, São Paulo – SP.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento os fatos expostos a seguir:

A consumidora informa que possuía cartão de crédito junto à reclamada, e o mesmo foi perdido em 2012, levando a consumidora ao bloqueio do cartão, e surpreendentemente, recebeu correspondência com o valor de uma dívida de R\$ 19.776,26, que desconhece este valor, haja vista que o cartão encontrava-se quitado, sem nenhuma dívida a vencer.

Diante disso, o consumidor requereu, através deste Instituto, que a empresa apresente esclarecimentos plausíveis sobre o caso, o cancelamento da cobrança e a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Designada audiência de conciliação para o dia 16 de fevereiro de 2017, às 16h00minh.

As partes compareceram para a audiência de conciliação. A requerente narrou os fatos em perfeita consonância com o exposto na inicial. Por conseguinte, diante dos fatos alegados e comprovados, a consumidora requer que a empresa

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

apresente esclarecimentos plausíveis sobre o caso, o cancelamento da cobrança e a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Dada a palavra ao fornecedor, este apresentou carta de preposto e defesa escrita, ratificando-a na íntegra.

Dada a palavra à consumidora, esta alega que não reconhece a origem da dívida, uma vez que o limite do cartão era em torno de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o que torna visivelmente desproporcional ao valor do débito gerado. Por fim, requer o detalhamento das faturas dos últimos doze meses em que o cartão fora utilizado. Requereu ainda a inversão do ônus da prova e que a Instituição credora solicite a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, uma vez que fora confirmada que através da consulta ao SPC, ocorreu a negativação em maio de 2012, com um débito de referência de março de 2012.

Considerando os pedidos feitos em audiência, fica determinado o prazo de 15 (quinze) dias úteis para o fornecedor apresentar as faturas e sua manifestação final.

Assim, diante da impossibilidade de acordo, a reclamação restou caracterizada como fundamentada não atendida.

É, em síntese, o relatório.

### FUNDAMENTAÇÃO

#### DO PRINCÍPIO DA INFORMAÇÃO - ART. 6º, III, DO CDC

Trata-se de processo administrativo iniciado via reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal 2.181/97, colhido pelo setor de atendimento ao consumidor do PROCON/MA.

Consoante ao art. 6º, III, do CDC, o direito à informação clara, adequada e precisa sobre os serviços e produtos, é direito básico do consumidor.

Apesar do direito de informação estar previsto no âmbito constitucional, é a norma infraconstitucional que estabelece com amplitude tal direito, conforme a Lei

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 3 de 14



ESTADO DO MARANHÃO  
 INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
 MARANHÃO PROCON MA

8078/90, norteado harmonicamente com princípios constitucionais que zelam precipualemente pela aplicação efetiva deste direito.

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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Desse modo, a reclamada possuía obrigação de apresentar esclarecimentos claros e concisos ao consumidor acerca das parcelas restantes que seriam pagas de forma antecipada, o que não ocorreu na prática.

No caso em tela, a consumidora informa que possuía cartão de crédito junto à reclamada, e o mesmo foi perdido em 2012, levando a consumidora ao bloqueio do cartão, e surpreendentemente, recebeu correspondência com o valor de uma dívida de R\$ 19.776,26, que desconhece este valor, haja vista que o cartão encontrava-se quitado, sem nenhuma dívida a vencer. Solicitou ainda, a inversão do ônus de prova e, por conseguinte, o detalhamento das faturas dos últimos doze meses em que o cartão fora utilizado, o que não ocorreu, haja vista que o fornecedor, embora tenha apresentado razões finais, não provou a origem do débito informado, o que seria comprovado, mediante a apresentação destas faturas, que geraram tal débito.

Demonstra-se claramente que o fornecedor age de modo a violar direitos fundamentais do consumidor, como é o direito de informação, e o princípio da transparência.

O dever de informação é um reflexo do princípio da transparência e está previsto no art. 6º, III do CDC. Ele tem o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações, principalmente, na fase pré - contratual.

Neste sentido, cita-se o artigo 52 do código supra, *in verbis*:

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

- IV - número e periodicidade das prestações;  
V - soma total a pagar, com e sem financiamento. (...)

Igualmente, acrescenta Rizzatto Nunes (2012, p. 755) acerca do dever de informar no tocante ao inteiro conteúdo do art. 52 do Código de Defesa do Consumidor:

Em todo e qualquer tipo de contrato de compra de produto ou serviço em que o preço estiver sendo pago pelo consumidor mediante financiamento ou qualquer tipo de outorga de crédito e mesmo nos pedidos de empréstimo (mútuo, desconto de nota promissória, "cheque especial", linha de crédito etc.), ou, ainda, nos financiamentos das despesas feitas com cartão de crédito etc., o fornecedor direto e/ou o financiador devem fornecer as informações previstas no art. 52. (NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 755)

Assim, constitui uma obrigação e não uma mera faculdade do fornecedor de comunicar de forma clara e concisa as informações acerca dos serviços oferecidos.

Em caso semelhante, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro acolheu os argumentos pleiteados pelo consumidor e atestou a falha na prestação de informações.

**PODER JUDICIÁRIO JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS TURMA RECURSAL DA COMARCA DA CAPITAL RECURSO Nº 0078633-32.2014.8.19.0001** Recorrente: Valmir Santos de Oliveira Campos Recorrido: Banco BMG S.A VOTO Contrato de empréstimo. **Alegação do Autor de que contratou empréstimo junto à Ré, cujas parcelas seriam debitadas diretamente em sua folha de pagamento. Sustenta que em razão do prolongamento dos descontos, entrou em contato com a Ré, quando foi informado que se tratava de cartão de crédito.** Pleito de suspensão dos descontos, de declaração de nulidade do negócio jurídico, de restituição dos valores indevidamente descontados e de indenização de dano moral. Sentença às f.53/55 que julga improcedentes os pedidos. Recurso do Autor. Relação de Consumo. Responsabilidade Objetiva. Verossimilhança nas alegações do Recorrente com base nas regras de experiência comum e nos documentos de f.29/32, que atestam os descontos impugnados. Recorrida que não logrou êxito em comprovar ter cientificado o Recorrente acerca dos altos encargos e percentuais de juros incidentes sobre o negócio jurídico celebrado. Ônus que não pode ser imputado ao consumidor, parte hipossuficiente nas relações de consumo (art. 14, § 3º, I da Lei 8078/90). **Contrato de cartão de crédito que é mais oneroso do que um mero contrato de mútuo. Falha no dever de informar. Recorrida que responde objetivamente, independentemente da existência de culpa, por informações insuficientes de seus serviços (o art. 14 do CDC).** Pleito de cancelamento do contrato e dos descontos a ele vinculados que merece prosperar. Restituição dos valores indevidamente cobrados que se impõe.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 5 de 14

13/1



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

Lesão de ordem moral configurada, em razão dos transtornos e aborrecimentos vivenciados pelo Recorrente que acreditava estar contratando um empréstimo consignado e não um cartão de crédito. Dever de indenizar. Arbitramento que se mostra justo, no valor de R\$5.000,00, com base nos critérios punitivo, pedagógico e compensatório. (Processo: RI 00786333220148190001 RJ 0078633-32.2014.8.19.0001; Relator: Paulo Roberto Sampaio Jangutta; Órgão Julgador: Quinta turma recursal; Publicação: 29/07/2015) (grifos nossos)

Examinando o precedente judicial acima, depreende-se que ao oferecer serviços bancários, as instituições financeiras devem repassar informações claras e concisas sobre as operações a serem realizadas, conduta não praticada no caso em tela pelo banco reclamado.

Há ainda que destacar, o fato de que o banco reclamado não entregou as cópias dos contratos da reclamante, nem informou o saldo devedor atualizado da sua dívida.

Em relação ao tema, cita-se o seguinte julgado:

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - FALTA DE INTERESSE DE AGIR - INÉPCIA DA INICIAL - INOCORRÊNCIA - LANÇAMENTOS EM CONTA CORRENTE - DÚVIDAS QUANTO AOS ENCARGOS INCIDENTES NA FORMAÇÃO DO SALDO DEVEDOR - DEVER DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE PRESTAR CONTAS À SUA CLIENTE.**

I- Não configurada qualquer uma das hipóteses do art. 295, parágrafo único, do CPC, e não sendo genérico o pedido deduzido, não há que se falar em inépcia da inicial.

II- Patente o interesse da autora, correntista do Banco-réu, em pedir a prestação de contas, quando possuem dívidas em relação aos encargos debitados em sua conta-corrente e/ou sobre os encargos contratuais aplicados que formaram seu saldo devedor.

III- Em se tratando de ação de prestação de contas promovida por cliente que questiona a forma de incidência dos encargos contratuais em sua conta corrente, é dever da instituição bancária prestá-las de forma minuciosa e clara, buscando demonstrar a boa-fé sobre a qual devem ser pautadas as contratações por ela firmadas. V.V.P. OMISSÃO DA SENTENÇA - NULIDADE - PRELIMINAR DE OFÍCIO - ART. 515, §§ 1º E 3º CPC - INAPLICABILIDADE. I- A luz dos artigos 128 e 458 do CPC, incumbe ao juiz resolver, na sentença, todas as questões que lhe são submetidas pelas partes, devendo ser declarada a nulidade da decisão que se mostra omissa quanto a pedido expresso na exordial. II- Omissão integral de apreciação de pedido não autoriza aplicação do art. 515, §§ 1º e 3º, do CPC, sob pena de supressão de instância. (TJ-MG - Apelação Cível : AC 10024123440802001 MG - Órgão Julgador: 18 Câmara Cível - Relator: João Cancio - Julgamento em: 15/04/2014).

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 6 de 14



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

(grifo nosso)

Analisando o *decisium* acima, verifica-se que constitui uma obrigação e não uma mera faculdade do fornecedor de comunicar de forma clara e concisa as informações acerca dos serviços oferecidos, no caso em tela, mais especificamente, fornecer ao consumidor o contrato e o saldo devedor, postura não adotada pela reclamada no caso em comento.

Diante disso, verificando-se que o fornecedor deixou de observar o princípio aqui pautado, não podem as infrações cometidas passarem despercebidas por este Órgão.

DA APLICAÇÃO DO ARTIGO 14. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício.

Diante da ocorrência de vício do serviço, ou seja, da falha na prestação do serviço, de acordo com o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ainda, nos termos do artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, é impróprio o serviço que se mostre inapropriado aos fins que o consumidor dele espera. *In verbis*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 7 de 14

21



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Sendo assim, considerando o alegado pelo consumidor, deve a parte reclamada responder pelo prejuízo sofrido pelo reclamante, visto que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor.

Nos termos da F.A. nº 21.001.035.16-0045081, a consumidora informa que possuía cartão de crédito junto à reclamada, e o mesmo foi perdido em 2012, levando a consumidora ao bloqueio do cartão, e surpreendentemente, recebeu correspondência com o valor de uma dívida de R\$ 19.776,26, que desconhece este valor, haja vista que o cartão encontrava-se quitado, sem nenhuma dívida a vencer. Solicitou ainda, a inversão do ônus de prova e, por conseguinte, o detalhamento das faturas dos últimos doze meses em que o cartão fora utilizado, o que não ocorreu, haja vista que o fornecedor, embora tenha apresentado razões finais, não provou a origem do débito informado, o que seria comprovado, mediante a apresentação destas faturas, que geraram tal débito.

Diante disso, tendo em vista que o serviço prestado apresentou vício e este não foi solucionado, é possível afirmar, então, que o fornecedor deu causa a permanência do consumidor em situação de prejuízo, uma vez que alterou seu contrato de forma irreversível, tornando-se inviável calcular o real saldo devedor e parcelas restantes para quitação do seu empréstimo.

Outrossim, o fornecedor de serviços responde independente da existência de culpa, conforme supracitado, pela reparação dos danos causados ao consumidor, assim, deve a parte reclamada arcar com os prejuízos sofridos pelo reclamante quanto a ocorrência de fraude, entendimento com o qual corrobora a legislação pátria:

**SÚMULA n. 479 do STJ-** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. **Rel. Min. Luis Felipe Salomão, em 27/6/2012.**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 8 de 14



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

Neste sentido, o fornecedor não pode ser isento da responsabilidade de arcar com os prejuízos sofridos pelo requerente. Dessa forma, devese empresasuportar as sanções aplicadas por este Órgão, uma vez configuradas as lesões aos preceitos do CDC.

DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

Quanto à cobrança de valores excessivos, é pacífico o entendimento de esta prática ser considerada abusiva.

Ainda, a vantagem manifestamente excessiva é nítida no caso em comento, uma vez que, além dos descontos sofridos, o fornecedor impossibilitou o acesso do consumidor ao seu real débito. Tais infrações estão expressas no art. 39, incisos II, e V do Código de Defesa do Consumidor:

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

[...]

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

[...]

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Corroborando com o entendimento supracitado o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

**CONSUMIDOR. CONTRATO DE FINANCIAMENTO NÃO SOLICITADO. VÍCIO DO CONSENTIMENTO. ANULAÇÃO DO NEGÓCIO.** 1 - NÃO SUBSISTE A ALEGAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE QUE CELEBROU CONTRATO DE FINANCIAMENTO, PREVIAMENTE LIDO E ACEITO PELA PARTE ADVERSA DA DEMANDA, SE NÃO TRAZ AOS AUTOS QUALQUER PROVA DO NEGÓCIO. 2 - HAVENDO VÍCIO DE CONSENTIMENTO DE UMA DAS PARTES, DEVE-SE ANULAR O NEGÓCIO JURÍDICO, RETORNANDO AS PARTES AO STATU QUO ANTE. 3 - RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

(TJ-DF - ACJ: 961113320078070001 DF 0096111-33.2007.807.0001, Relator: LEILA ARLANCH, Data de Julgamento: 19/05/2009,Primeira

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 9 de 14

19/7



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de  
Publicação: 10/06/2009, DJ-e Pág. 151)

Se do consumidor cobrou-se um valor indevido, é justo o pedido de cancelamento desta cobrança. O PROCON/MA não possui os instrumentos legais para forçar a devolução do dinheiro, mas poderá fazer, como o faz, censurar a conduta perniciososa da reclamada aplicando-lhe uma sanção.

Acerca dos valores pagos indevidamente pelo consumidor, estes, por serem indevidos, devem ser ressarcidos em dobro ao requerente, o que não ocorreu. Segundo o art. 42 do Código de defesa do Consumidor:

**Art. 42.** Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.  
**Parágrafo único.** O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. (Grifo nosso)

Neste passo, verifica-se que o fornecedor, descuidando-se de diretrizes inerentes ao desenvolvimento regular de sua atividade, exigiu vantagem manifestamente excessiva, além de ter executado serviço sem autorização do consumidor, este que é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor, desta forma, incorrendo em práticas abusivas que ensejam a aplicação de penalidades.

DO DESCUMPRIMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO PARA PRESTAR  
INFORMAÇÕES

Nos autos do processo administrativo, verifica-se que o fornecedor foi devidamente notificado para prestar informações sobre questões de interesse dos consumidores.

Todavia, não se manifestou para prestar esclarecimento descumprindo assim, notificação deste Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão – PROCON/MA.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

Além disso, a conduta da reclamada caracteriza crime de desobediência, conforme artigo 33, parágrafo 2º, do Decreto nº. 2.181/97.

Art. 33. § 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

E ainda, o artigo 55, parágrafo 4º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial. (grifou-se)

Portanto, resta claro que o fornecedor violou os artigos em questão, devendo recair as penalidades ao caso, consoante estipula a Resolução Estadual nº. 02/2005, item 19.

### DISPOSITIVO

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 6º, III; 14; 20, § 2º; 39, III e V e art. 52 todos do CDC, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 11 de 14

19x



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON/MA

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução n.º 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

**a) FIXAÇÃO DA PENA MULTA:**

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): A infração que enseja essa sanção administrativa enquadra-se na seguinte classificação descrita no ANEXO I: item II - 3, 7 e 21 (Infrações graves);

**Vantagem auferida:** R\$ 19.776,26 (dezenove mil setecentos e sessenta e seis reais e vinte e seis centavos)

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

**b) CÁLCULO:**

**Coefficiente de enquadramento do bem jurídico:** R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 67.281,55 (sessenta e sete mil duzentos e oitenta e um reais e cinquenta e cinco centavos), referente a cada infração grave**, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de setembro de 2005.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela, o concurso de 05 (cinco) infrações graves, quais sejam: **ausência de informação (art. 31); vício do serviço (art. 20 do CDC); práticas abusivas (art. 39, II e V, CDC), e descumprimento de notificação (artigo 55, §4º do CDC), respectivamente citados no item: II -3,7, 21 e 29 do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Desta forma, segundo ao art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 05 (cinco) vezes o valor de R\$ 67.281,55 (sessenta e sete mil duzentos e oitenta e um reais e cinquenta e cinco centavos), que perfaz um valor total de R\$ 336.407,75 (trezentos e trinta e seis mil e quatrocentos e sete reais e setenta e cinco centavos).**

**Atenuantes:** Não se vislumbra circunstância atenuante.

**Agravantes:** Vislumbra-se no efeito circunstância agravante, nos termos do art. 26, I, IV do Dec. 2.181/97, logo, aplica-se a causa de aumento de pena base de R\$ R\$ 336.407,75 (trezentos e trinta e seis mil e quatrocentos e seta reais e setenta e cinco centavos) em dobro, nos termos do art. 5º, "a" e "b" da Resolução Estadual 02/2005, totalizando o valor de R\$ 672.815,50 (seiscentos e setenta e dois mil, oitocentos e quinze reais e cinquenta centavos).

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 672.815,50 (seiscentos e setenta e dois mil, oitocentos e quinze reais e cinquenta centavos).** Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a esta Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Ressalte-se na notificação que, conforme o art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Advirta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97),

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 13 de 14

2/A



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO  
MARANHÃO PROCON MA

sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

**Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 10 de julho de 2018.

**MARCELA THAYS FRANÇA REIS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
Em exercício – conforme Portaria 307/2018- GAB/PROCON

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

YSM

Página 14 de 14

## ANEXO H - DECISÃO F.A nº 21.001.042.18-0003834



PROCON



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

NOTIFICAÇÃO

PROCESSO F.A. Nº. 21.001.042.18-0003834

Notificante: Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão – PROCON/MA

Notificado: DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA

CNPJ: 59.395.061/0001-48

Endereço: Avenida José Maria Whitaker, nº 990 – Bairro: Planalto Paulista. CEP: 04057000. São Paulo - SP.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e do Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta, ou apresentar recurso dirigido ao Senhor Presidente do Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Estado do Maranhão, a ser protocolado na sede deste órgão, localizada na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, São Luís/MA, CEP 65.076-091, telefone (98) 3261-5100.

Por fim, atribui-se o valor da multa em R\$ 44.405,82 (quarenta e quatro mil, quatrocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.

OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 (DEZ) DIAS, CONTADOS A PARTIR DA DATA DO RECEBIMENTO DESTA.

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi a 2ª Via em \_\_\_ / \_\_\_ / 2019

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 1 de 13

16



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNADOR: FREDERICO ROCHA

PROCESSO F.A. Nº. 21.001.042.18-0003834

RECLAMANTE: JUCIANE PEREIRA ALVES

RECLAMADA: DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se de reclamação registrada neste órgão, F.A. Nº 21.001.042.18-0003834, pela consumidora JUCIANE PEREIRA ALVES, em desfavor do fornecedor DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 59.395.061/0001-48, com endereço situado à Avenida José Maria Whitaker, nº 990 – Bairro: Planalto Paulista. CEP: 04057000. São Paulo - SP.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamentos os fatos expostos a seguir:

A consumidora informou possuir vínculo com a Reclamada através de Consórcio. Afirmou ter sido contemplada, no entanto, para resgatar o prêmio a Reclamante teve que oferecer um lance e, após essa etapa, estaria apta a receber os valores. Sendo assim, a mesma ofereceu e pagou a proposta, no valor de R\$ 18.473,40 (dezoito mil, quatrocentos e setenta e três reais e quarenta centavos).

O fato é que, após ter dado o lance e efetuado o pagamento, a Reclamada alegou que a consumidora não poderia receber o bem, pois não possuía comprovação renda e não apresentou avalista.

A Reclamante informou que trabalha como autônoma e sempre honrou com seus pagamentos até ter dado o lance, então, não teria motivo para o não cumprimento da obrigação.

Dessa forma, a consumidora necessita do reembolso de seu lance, visto que ficou impedida de receber o prêmio por informações que apenas obteve após o sorteio.

Ante o exposto, a consumidora requereu junto ao PROCON/MA, esclarecimentos plausíveis acerca dos fatos narrados e a restituição do valor de R\$ 18.473,40 (dezoito mil, quatrocentos e setenta e três reais e quarenta centavos) referente ao lance que foi dado.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 2 de 13



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
CONSUMIDOR EM FAVOR DA VIDA

Desse modo, foi marcada audiência de conciliação para o dia 17/04/2018, às 09h15.

Aberta a sessão, foram relatados os fatos pelo requerente, em perfeita consonância com o descrito na inicial.

Dada a palavra ao fornecedor, este apresentou esclarecimentos informando que não é exigida a comprovação de renda no ato da assinatura da proposta de participação, tendo o participante apenas que declarar renda compatível com as parcelas.

Alegou que a carta de crédito não foi negada a consumidora, a mesma apenas não possui renda superior a 03(três) vezes o número da parcela, bem como não apresentou o avalista.

Informou não ser possível fazer a restituição naquele momento e caso a consumidora tenha interesse em cancelar, tendo em vista que o crédito não foi negado, também não faz jus ao direito de arrependimento, visto que o grupo depende dos valores mensalmente pagos a fim de que as contemplações ocorram. Portanto, restituir as quantias antecipadamente iria prejudicar o grupo.

O procedimento para liberação na carta de crédito estava previsto na circular 3432/2019 do Banco Central do Brasil no artigo 5º. Ressaltou que existiam mais de 03 (três) parcelas em atraso e que mesmo com a quota cancelada a consumidora continuaria participar dos sorteios mensais para reaver os valores pagos.

Caso não ocorra a contemplação a consumidora deverá aguardar 60 dias após o fim do grupo para reaver os valores. Serão descontados a multa por rescisão de acordo com o parágrafo 2 do CDC, também os valores da taxa de administração e seguro de vida.

Na oportunidade foi dada a palavra a consumidora que informou sempre ter honrado com o pagamento das suas parcelas. Somente obteve informação que a sua renda não seria suficiente para liberação da carta de crédito no ato da contemplação. Aduziu que vendeu o seu carro para obter valores e entregar como lance, como não foi possível fazer o resgate da carta, foi orientada por funcionários da reclamada a atrasar três prestações para que pudesse ter o seu consórcio cancelado e reaver o valor pago (consoantes protocolos: 31211718 / 32169121).

Obteve a informação que em um mês seria realizado a restituição do valor através de Ordem de pagamento, o que não aconteceu. Pelo contrário, foi informada que não teria mais direito de receber o dinheiro, tendo em vista os atrasos das parcelas. Frisou

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 3 de 13

R\*



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNO EM TODOS OS NÍVEIS

que não pode ser responsabilizada pela falha de informações passadas pela Reclamada. Se a mesma procedesse com informações claras e precisas dos seus serviços a mesma não estaria passando por todo esse transtorno.

Frustrada a composição de acordo, a consumidora foi orientada a socorrer de seu pleito ao judiciário.

Assim, considerando que o Fornecedor **DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA NÃO ATENDEU** à solicitação do consumidor, caracterizou-se a reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

É, em síntese, o relatório.

## FUNDAMENTAÇÃO

### DO DEVER DE INFORMAÇÃO

Dentre os direitos positivados pelo Código de Defesa do Consumidor, o direito à informação é um dos que possui maior repercussão prática no cotidiano das relações de consumo.

O princípio da informação e o princípio da transparência são indispensáveis para a qualidade na prestação de serviços, pois é através deles que se toma uma postura de respeito ao consumidor.

Nesse sentido dispõe o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 4º.** A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência** e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:  
IV- educação e **informação** de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

A falta de respeito aos princípios que cercam as relações de consumo no mercado, em informar constante e claramente o consumidor sobre as condições pertinentes ao negócio, se afigura contra a lei, pois afronta os princípios da transparência e da informação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o direito à informação impõe aos fornecedores em geral um dever de informar, decorrente do princípio da boa-fé objetiva. Nesse sentido, a boa-fé objetiva

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA



determina que cada um deve guardar fidelidade com a palavra dada e não frustrar a confiança ou abusar dela, uma vez que esta forma a base indispensável de todas as relações humanas.

O princípio da boa-fé impõe ao fornecedor, neste sentido, um dever de informar qualificado, uma vez que não exige simplesmente o cumprimento formal do oferecimento de informações senão o dever substancial de que estas sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor.

Dentre outros pressupostos, o tratamento favorável do consumidor nas relações de consumo apóia-se no reconhecimento de um déficit informacional entre consumidor e fornecedor porquanto este detém o conhecimento acerca de dados e demais dados sobre o processo de produção e fornecimento dos produtos e serviços no mercado de consumo.

Dessa forma, a garantia do direito básico a informação tem por finalidade promover o equilíbrio de poder de fato nas relações entre consumidores e fornecedores, ao assegurar a existência de uma equidade informacional das partes, além de ter o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações. Neste sentido, cita-se o art. 6º, III, do CDC:

**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;

No caso em questão, a consumidora foi contemplada em sorteio de consórcio, tendo efetuado pagamento de lance no valor de R\$ 18.473,40 (dezoito mil, quatrocentos e setenta e três reais e quarenta centavos). Acontece que, somente após a efetivação do pagamento, a Reclamada repassou informações que interferiam diretamente no recebimento do prêmio, fato este que se concretizou, gerando prejuízos irreparáveis para a consumidora.

Além disso, a sucessão de informações incorretas por parte da Administradora, agravaram a situação da mesma, visto que foi orientada a não pagar as parcelas vincendas sobe a justificativa de que assim, no período de 30 (trinta) dias, receberia o seu dinheiro de volta. Acontece que, por obvio, não foi isso que ocorreu, momento em que foi informada de que por conta dos atrasos não teria mais direito ao prêmio e os valores já pagos, fatos assegurados consoante protocolos: 31211718 / 32169121.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 5 de 13

L&



ESTADO DO MARANHÃO  
 INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
 PROCON/MA



Desse modo, houve comprovadamente a ausência no dever de informação à consumidora, posto que o fornecedor deve sempre prestar todas as informações corretas e claras quando solicitadas, principalmente quando essas informações são fundamentais para que cesse os prejuízos advindos da relação contratual que foi estabelecida entre ambos.

De forma equiparada, vemos também no julgado:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.144.150 - MA (2017/0186171-7)  
 RELATOR : MINISTRO MOURA RIBEIRO AGRAVANTE : DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA ADVOGADO : JOSÉ RAIMUNDO MOURA SANTOS - MA001072 AGRAVADO : EDNALDO BEZERRA GALVÃO FILHO ADVOGADO : CIRLANDIA DE MACEDO GALVAO - MA011210 CIVIL, CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL.  
 AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL E RECURSO ESPECIAL MANEJADOS SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE DESFAZIMENTO DE CONTRATO DE CONSÓRCIO. DEVOLUÇÃO INTEGRAL DE PARCELA PAGA PELO CONSORCIADO. DESISTÊNCIA SEM CULPA DO CONSORCIADO. TAXA DE ADMINISTRAÇÃO E CLÁUSULA PENAL. COBRANÇA. INTERPRETAÇÃO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS. NECESSIDADE DE REEXAMINAR O ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO. ÓBICES DAS SÚMULAS NºS 5 E 7 DO STJ. APLICÁVEL IGUALMENTE AO DISSÍDIO PRETORIANO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. DECISÃO EDNALDO BEZERRA GALVÃO FILHO (EDNALDO) ajuizou contra DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA (DISAL CONSÓRCIOS) e TOYOLEX AUTOS LTDA (TOYOLEX) ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de ato ilícito, alegando, em síntese, que adquiriu um consórcio de uma Toyota, modelo Hilux e que pagou a primeira parcela no valor de R\$ 2.410,00 (dois mil, quatrocentos e dez reais), no próprio caixa da referida concessionária. Asseverou que ofertou o lance para aquisição do bem, no montante de R\$ 62.500,00 (sessenta e dois mil e quinhentos reais), entretanto, a própria concessionária informou que os dados necessários para que realizasse tal operação ainda não haviam sido disponibilizados. Aduziu que após desencontros de informações da concessionária, o requerente recebeu uma correspondência oriunda da administradora de consórcios, TOYOLEX, informando que havia sido contemplado e que bastava o pagamento do valor ofertado para que a carta de crédito lhe fosse destinada. EDNALDO entrou em contato com a concessionária que lhe informou de que houve realmente a sua contemplação, porém, o prazo para o pagamento já havia decorrido, em face da ocorrência de erro no envio da informação. EDNALDO pleiteou o recebimento da carta de crédito e não obtendo êxito, requereu a exclusão do consórcio, mas continuou recebendo cobranças das parcelas subsequentes. Requereu na demanda o pagamento de danos morais e materiais, bem como a efetiva exclusão do consórcio (e-STJ, fls. 6/14).  
 (STJ - AREsp: 1144150 MA 2017/0186171-7, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Publicação: DJ 11/09/2017).

Vale frisar que para o atendimento do dever de informar pelo fornecedor, não basta que as informações consideradas relevantes para o produto ou serviço sejam transmitidas à consumidora. É necessário que esta informação seja transmitida de modo

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 6 de 13



ESTADO DO MARANHÃO

INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO

PROCON/MA

PROCON



adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível à consumidor, o que não ocorreu.

Logo, a eficácia do direito à informação do consumidor não se satisfaz com o cumprimento formal do dever de indicar dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações.

O Código de Defesa do Consumidor preconiza o dever de prestar informações acerca dos produtos que são ofertados, *in verbis*:

**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.

No caso em comento, o fornecedor violou largamente este dispositivo, uma vez que não atendeu as exigências de informações do serviço de maneira correta, clara, precisa, ostensiva sobre suas características.

Assim, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Instituto.

#### DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja, inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício.

Diante da ocorrência de vício do serviço, ou seja, da falha na prestação do serviço, de acordo com o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ainda, nos termos do artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, é impróprio o serviço que se mostre inapropriado aos fins que o consumidor dele espera. *In verbis*:

**Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 7 de 13

NR

27



ESTADO DO MARANHÃO  
 INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
 PROCON/MA

PROCON



aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
  - II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
  - III - o abatimento proporcional do preço.
- § 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.
- § 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Sendo assim, considerando o alegado pelo consumidor, deve a parte reclamada responder pelo prejuízo sofrido pelo reclamante, visto que o fornecedor de serviços responde pelos serviços que não atentam às normas regulamentares de prestabilidade.

No caso em comento, verifica-se que houve falha na prestação de serviço no momento em que a Reclamada, repassou procedimentos inadequados à Reclamante, prejudicando ainda mais a situação.

Ausente a informação de que a Reclamante deveria possuir uma renda de três vezes maior que o lance e, além disso, apresentar um avalista, acarretou em uma série de prejuízos. Primeiro, a consumidora se desfez de um bem para poder pagar corretamente o lance, visto que não possuía a informação da necessidade de outros requisitos.

Segundo, somente após o pagamento, é que a empresa repassou tais informações. Ora, se era necessário cumprir outros procedimentos, estes deveriam ser preenchidos primeiramente, para que assim fosse disponibilizado boleto para que a consumidora efetuasse o pagamento.

Terceiro, percebendo a impossibilidade de resgatar a carta, a consumidora recorreu à empresa em busca de explicações. Com os funcionários, foi orientada a atrasar o parcelamento das faturas vincendas por três meses, dessa forma, o consórcio seria cancelado e a Reclamante poderia reaver o valor pago no prazo de 30 (trinta) dias (em conformidade com os protocolos: 31211718/ 32169121). Acontece, que decorrido o prazo, obteve como resposta que não teria mais direito a receber o prêmio, tendo em vista o atraso das parcelas.

De forma equiparada, observa-se o julgado:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C LUCROS CESSANTES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATO DE CONSÓRCIO - CONSÓRCIADO CONTEMPLADO,

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

AB



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNO DE TODOS NÓS

ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

IMPEDIDO DE UTILIZAR O SEU CRÉDITO, POR IMBRÓGLIO CRIADO PELA ADMINISTRADORA E PELA CONCESSIONÁRIA QUE INTERMEDIOU A VENDA DO VEÍCULO ALMEJADO PELO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DAS REQUERIDAS - VERIFICAÇÃO - ROMPIMENTO DA AVENÇA DE CONSÓRCIO - RESTITUIÇÃO DAS PARCELAS AO AUTOR - CABIMENTO - INDENIZAÇÕES MATERIAL E EXTRAPATRIMONIAL - IMPROCEDÊNCIA. - Verificada a falha na prestação dos serviços das Requeridas, Administradora de Consórcio e Concessionária/Intermediadora da Venda, que inviabiliza que a Consorciada contemplada utilize o seu crédito e adquira o veículo pretendido, o pleito de rescisão do Contrato de Consórcio comporta acolhimento, tendo a Requerente direito ao ressarcimento das respectivas parcelas que pagou, de forma imediata e sem nenhuma retenção - Não havendo a Autora se desincumbido do ônus de demonstrar a efetiva perda do ganho esperado em decorrência da conduta dos Requeridos, revela-se improcedente o pedido dessa indenização material - A lesão moral não é presumida em relação à pessoa jurídica, por estar vinculada à comprovação do efetivo prejuízo à sua honra objetiva, não merecendo prosperar o pleito indenizatório da Demandante, porque não demonstrada, pela Postulante, a mácula ao seu nome e à sua credibilidade. V.V. - Não há que se falar em restituição dos valores pagos por descumprimento contratual uma vez que o contrato de consórcio prevê a necessidade de emissão da nota fiscal do veículo constando ônus de alienação fiduciária em favor da administradora de consórcio para que haja pagamento da carta de crédito - O dano moral é consequência direta de um comportamento reprovável que, ao se distanciar dos pressupostos de razoabilidade e proporcionalidade que norteiam as relações humanas, é capaz de macular o conceito social da vítima perante a comunidade onde ela vive ou se encontra e/ou diminuir, de forma injustificada o juízo de valor que ela tem de si própria.

(TJ-MG - AC: 10024111248506001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 08/11/2018, Data de Publicação: 21/11/2018).

Assim, demonstrado o vício no serviço, visto que não se disponibilizou a solucionar a demanda da consumidora, deve o fornecedor acatar as penalidades aplicadas por este Órgão.

DA PRÁTICA ABUSIVA (Art. 39, V, CDC)

O Código de Defesa do Consumidor dispõe, em seu artigo 39, de um rol exemplificativo das práticas comerciais consideradas abusivas, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor.

Os preceitos normativos em questão buscam preservar determinadas situações ou qualidades que representem vantagem ao consumidor, de forma a dar equilíbrio à relação consumerista ante a desigualdade de posições e o exercício opressivo da posição dominante do fornecedor.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

PROCON



Assim vem entendendo a jurisprudência brasileira, como critério para caracterização das práticas abusivas a partir do desenvolvimento do princípio da boa-fé objetiva nas relações de consumo.

Vale frisar que a relação contratual que envolve fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, equilíbrio dos interesses e boa-fé, ou seja, deve ser uma relação pautada na busca de uma ordem justa, a fim de atingir o bem comum e os fins sociais pretendidos pela ordem jurídica e, desse modo, viabilizar tanto ao consumidor quanto ao fornecedor o cumprimento de suas obrigações.

Quanto ao à exigência de vantagem manifestamente, é pacífico o entendimento de que estas práticas são consideradas abusivas. Senão, vejamos o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:  
[...]  
V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

No caso em tela, a Reclamada tinha a plena possibilidade de observar todos os pré-requisitos para a contemplação da consumidora, contudo, esperou que a mesma efetuasse o pagamento para poder informar da necessidade de possuir uma renda três vezes superior à do lance além da apresentação de avalista.

Ademais, após a confirmação do pagamento, a Reclamada não praticou nenhuma atitude a fim de resolver o problema da Reclamante, pelo contrario, em posse da quantia paga no total de R\$ 18.473,40 (dezoito mil, quatrocentos e setenta e três reais e quarenta centavos), repassou orientações incorretas, deixando-a em situação de débito com a Administradora.

O supracitado dispositivo 39, V do Código de Defesa do Consumidor visa, além de proteger e garantir que o consumidor seja respeitado em sua integralidade, coibir práticas que garantam o enriquecimento ilícito de empresas que nitidamente fazem uso da sua superioridade diante da hipossuficiência consumerista.

Logo, conclui-se que a retenção dos valores feita pelo fornecedor se caracterizou como vantagem excessiva. Sendo demonstrado, portanto, o prejuízo causado à consumidora por conta das referidas práticas, a Reclamada deve ser penalizada para que não volte a praticar as condutas descritas nesses dispositivos.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA



## DISPOSITIVO

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização de infrações por parte da empresa reclamada em relação aos **art. 4º; art. 6º, III; art. 14, art. 20, § 2º e art. 39, V todos do CDC**, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução nº 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

### a) **FIXAÇÃO DA PENA DEMULTA** (art. 57, CDC)

O valor da pena de multa será fixado atendendo a critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Vantagem auferida: R\$ 18.473,40 (dezoito mil, quatrocentos e setenta e três reais e quarenta centavos)** – referente ao valor pago pela consumidora.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): As infrações que ensejam essa sanção administrativa enquadram-se na seguinte classificação: descrita no ANEXO I, item II – 2, 7 e 21 (Infrações graves);

**Condição econômica:** (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97): Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “**grande porte**”.

### b) **CÁLCULO:**

**Coefficiente de enquadramento do bem jurídico: 8.325 (oito mil trezentos e vinte e cinco)**

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 11 de 13

21



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO**  
**PROCON/MA**

**PROCON**

**GOVERNO DO  
 MARANHÃO**  
GOVERNHO DE FEDERAÇÃO NOS

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 14.801,94 (quatorze mil, oitocentos e um reais e noventa e quatro centavos) referente a cada infração grave**, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela o cometimento de 03 (três) infrações graves, previstas nos **itens II- 2 (ausência de informação - arts. 6º, III e 31 do CDC); II - 7 (falha na prestação do serviço - arts. 14 e 20, § 2º do CDC) e II – 21 (prática abusiva – art. 39, V do CDC)**, do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Desta forma, segundo o art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 03 (três) vezes o valor de **R\$ 14.801,94 (quatorze mil, oitocentos e um reais e noventa e quatro centavos)**, perfazendo o total de **R\$ 44.405,82 (quarenta e quatro mil, quatrocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos)**.

**Atenuantes:** Vislumbra-se no feito 01 (uma) circunstância atenuante (art. 25, inciso III do Decreto nº 2.181/1997), razão pela qual incide a diminuição de um terço da pena base, nos termos do art. 5º, II, “a” e “b” da Resolução Estadual nº 02/2005, o que equivale a **R\$ 14.801,94 (quatorze mil, oitocentos e um reais e noventa e quatro centavos)**.

**Agravantes:** Vislumbra-se no feito 01 (uma) circunstância agravante (art. 26, inciso IV do Decreto nº 2.181/1997), razão pela qual incide o aumento da pena base em um terço, nos termos do art. 5º, II, “a” e “b”, da Resolução Estadual nº 02/2005, totalizando **R\$ 59.207,76 (cinquenta e nove mil, duzentos e sete reais e setenta e seis centavos)**.

Assim, subtraindo-se o valor obtido após aplicação da(s) circunstância(s) agravante(s), **R\$ 59.207,76 (cinquenta e nove mil, duzentos e sete reais e setenta e seis centavos)**, pela quantia correspondente à aplicação da(s) circunstância(s) atenuante(s), **R\$ 14.801,94 (quatorze mil, oitocentos e um reais e noventa e quatro centavos)**, **fixa-se a pena definitiva em R\$ 44.405,82 (quarenta e quatro mil, quatrocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos)**.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP 65.076-091.  
 Telefone (98) 3261-5100.

AB

Página 12 de 13



ESTADO DO MARANHÃO  
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO  
PROCON/MA

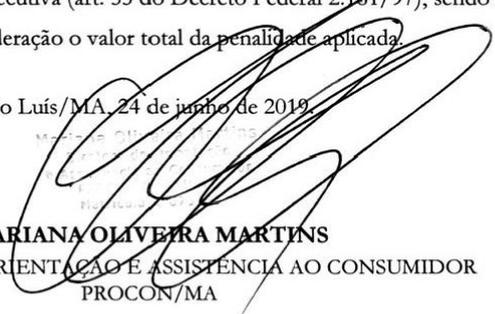
Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, isto é, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA, DE FORMA DEFINITIVA, no valor de R\$ 44.405,82 (quarenta e quatro mil, quatrocentos e cinco reais e oitenta e dois centavos).**

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor.

Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% (cinquenta por cento) se o pagamento ocorrer no prazo de 10 (dez) dias.

Advirta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís/MA, 24 de junho de 2019.

  
**MARIANA OLIVEIRA MARTINS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
PROCON/MA

## ANEXO I – DECISÃO F.A nº 21.001.001.16-0011257



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO

**NOTIFICAÇÃO**

F.A. nº 21.001.001.16-0011257

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA

Notificado: Zurich Minas Brasil Seguros S.A - Zurich Seguros CNPJ nº.  
17.197.385/0001-21Endereço: Avenida Getulio Vargas nº 1420, 5/6 andar, sala 501 a 505, Bairro:  
Funcionários, Belo Horizonte - MG, CEP: 30112021

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, devendo efectuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido ao Excelentíssimo Senhor Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolado na sede deste órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP: 65.076-090, São Luís/MA no horário das 08:00 às 18:00 hs.

Por fim, atribui-se o valor da multa em RS 37.845,90 (trinta e sete mil oitocentos e quarenta e cinco reais e noventa centavos), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER ATÉ A DATA DE VENCIMENTO.**

Notificante:

Nome:

Cargo:

Matrícula:

Notificado:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2016

Nome:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

MSM

Página 1 de 12



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO F.A. Nº. 21.001.001.16-0011257**

**Reclamante:** WAGNER VALTER BOTELHO GUIMARÃES

**Reclamada:** Zurich Minas Brasil Seguros S.A - Zurich Seguros CNPJ nº.  
 17.197.385/0001-21

**Endereço:** Avenida Getúlio Vargas nº 1420, 5/6 andar, sala 501 a 505, Bairro:  
 Funcionários, Belo Horizonte - MG, CEP: 30112021

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**RELATÓRIO**

Trata-se de Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação do consumidor **WAGNER VALTER BOTELHO GUIMARÃES**, F.A. nº. **21.001.001.16-0011257**, em decorrência de atendimento pessoal realizado por este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA, em face da empresa **ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A – ZURICH SEGUROS**, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. 17.197.385/0001-21, localizada Avenida Getúlio Vargas nº 1420, 5/6 andar, sala 501 a 505, Bairro: Funcionários, Belo Horizonte - MG, CEP: 30112021.

Cumpramos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento o exposto a seguir:

O consumidor relata que, no dia 27 de dezembro de 2014, adquiriu um refrigerador (“REF FF 445L CONTINENTAL RFCT 501 220V BC”), no valor de R\$ 2.181,24 (dois mil cento e oitenta e um reais e vinte e quatro centavos), consoante cópia do comprovante em anexo no SINDEC (Sistema de Informação e Defesa do Consumidor).

Ademais, contratou, ainda, a “*garantia estendida original, descrito na proposta/Bilhete nº 211810000309300*”.

Sucedeu que, o produto predito apresentou vício, sendo assim, o consumidor entrou em contato com a assistência técnica autorizada na data de 29 de fevereiro do corrente ano (protocolo nº 10610833), sendo informado que no prazo de 07 (sete) dias os reparos seriam realizados, o que não ocorreu.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO

Desta forma, em 09 de março de 2016, contatou novamente a autorizada e foi informado que um técnico seria enviado para o seu endereço. Em 17 de março de 2016, contatou mais uma vez, e foi informado que não havia prestador de serviços nessa localidade.

Por todo o exposto, o consumidor requereu através deste Instituto os esclarecimentos sobre os fatos, bem como a restituição imediata da quantia paga, com as devidas correções.

Em sede de manifestação, o fornecedor asseverou que promoveria indenização do valor segurado e que, para tanto, seria necessário o envio de alguns documentos por e-mail. Por fim, pleiteou o arquivamento do presente processo administrativo.

Designada audiência de conciliação para o dia 30 de junho de 2016, às 14h15min, o consumidor compareceu ratificando o descrito na inicial. Dada a palavra à parte reclamada, este compareceu representada por sua preposta, a Sra. Raíssa Vieira Reis, que apresentou como proposta de acordo a restituição da quantia paga pelo produto, a ser depositada em conta corrente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, após o recebimento da documentação necessária. O consumidor aceitou a proposta de acordo, informou o número da conta bancária para depósito, telefone e e-mail para contato e entregou para a preposta todos os documentos solicitados.

Mediante alegação dos fatos, o PROCON, em atendimento as formalidades legais, consigna a determinação do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, para o fornecedor apresentar a comprovação do cumprimento do acordo, juntando-a aos autos do processo.

Ocorre que, no dia 05 de agosto de 2016, às 14:00h, o consumidor compareceu ao presente Instituto para comunicar que a empresa não disponibilizou o valor em sua conta bancária, conforme acordado outrora. Na ocasião, juntou cópia do extrato bancário, consoante fls. 19, dos autos do processo administrativo acima declinado.

Registra-se que, o não cumprimento às solicitações deste Órgão, implica na imposição de penalidades administrativas e civis, além de responsabilização penal do infrator por crime de desobediência.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

MSM

Página 3 de 12

40  
EJ



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

Mediante decisão deste Órgão, foi verificada que a reclamação tem fundamento, por se tratar de lesão ou ameaça ao direito, prevista no CONDECON.

Haja vista a tentativa malograda de resolução do litígio, a reclamação restou caracterizada como fundamentada não atendida.

É, em síntese, o relatório.

**FUNDAMENTAÇÃO**

*DO DESCUMPRIMENTO DE OFERTA*

Trata-se de processo administrativo iniciado via reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal 2.181/97, colhido pelo setor de atendimento ao consumidor do PROCON/MA.

Consoante o art. 30 do CDC, toda oferta relativa a produtos e serviços vincula o fornecedor que os ofertou, obrigando-o ao cumprimento do que oferecer. Fica o fornecedor vinculado à oferta, podendo o consumidor exigir seu cumprimento forçado, aceitar outro produto ou prestação de serviço, assim como rescindir o contrato, com direito a restituição de quantia eventualmente antecipada, nos termos do art. 35 do CDC.

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.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. (grifo nosso).

Verifica-se pelos dispositivos em comento que a oferta é uma declaração unilateral de vontade que caracteriza o vínculo do consumidor com o fornecedor e,



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

consequentemente, proporciona ao consumidor a possibilidade de exigir aquilo que foi anunciado.

Desta forma, a partir do momento em que o fornecedor anuncia uma oferta, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumpri-la. Logo, no instante em que o consumidor toma conhecimento da oferta, dá-se o efeito vinculativo e, a partir do momento em que esta manifesta sua aceitação, esta passa ao contrato.

Vejamos o entendimento do tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

**CONSUMIDOR. GELADEIRA. VICIO NÃO SOLUCIONADO DURANTE O PRAZO DE GARANTIA. DIREITO A RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. RESTITUIÇÃO DO VALOR DE UM "ESTABILIZADOR" INDEVIDA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS PELO DESCASO E DESCONSIDERAÇÃO DO FABRICANTE PARA COM O CONSUMIDOR E PELA PRIVAÇÃO DE USO DE BEM ESSENCIAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005422811, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 30/06/2015).**

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005422811 RS, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Data de Julgamento: 30/06/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 03/07/2015)

**CONSUMIDOR. VÍCIO NO PRODUTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GELADEIRA COM DEFEITO. VÍCIO NÃO SOLUCIONADO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO NA FORMA DO ART. 18, § 1º, INCISO II, DO CDC JÁ OCORRIDA. HIPÓTESE DE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS PELO DESCASO E DESCONSIDERAÇÃO DO FABRICANTE PARA COM O CONSUMIDOR E PELA PRIVAÇÃO DE USO DE BEM ESSENCIAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005435326, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 21/07/2015).**

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005435326 RS, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Data de Julgamento: 21/07/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 23/07/2015).

No caso em comento, houve descumprimento à oferta na medida em que a ZURICH, garantiu em bilhete de seguro a cobertura do produto ora em comento. Embora o consumidor tenha seguido todas as instruções repassadas pelo fornecedor sua solicitação deixou de ser atendida. Ludibriando assim o consumidor ao afirmar que, o ressarcimento seria realizado mediante a juntada de documentos que comprovassem tal situação. Recusando-se a efetuar o cumprimento mesmo diante da manifestação de

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

MSM

Página 5 de 12

12  
68



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

vontade do consumidor. Estando ciente das lesões aos preceitos do Código de defesa do Consumidor.

Segundo o art. 35 deste dispositivo, conforme supramencionado, o consumidor, diante do descumprimento à oferta, pode exigir como o fez, o cumprimento forçado desta, solicitação à qual a requerida não atendeu.

*DA APLICAÇÃO DO ART. 18 – VÍCIO DO PRODUTO*

Conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja, inadequação do produto aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do produto caracteriza o vício, independentemente de quais são as partes viciadas.

Diante da ocorrência de vício do produto, o consumidor tem, de acordo com o art. 18 do CDC, no primeiro momento, que levar seu produto à assistência técnica para que, no prazo de 30 dias, seja resolvido o problema.

Posteriormente a este momento e, não sendo sanado o vício ou sendo desrespeitado o citado prazo, o consumidor tem o direito de fazer valer seus direitos escolhendo entre as opções elencadas nos incisos do parágrafo primeiro art. 18 do CDC, vejamos:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

(Grifo nosso)

Sendo assim, considerando que o consumidor acionou a assistência técnica autorizada e esta não sanou o vício do serviço, deve a parte reclamada responder pelo



Estado do Maranhão  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

prejuízo sofrido pelo requerente, uma vez que o produto ora em comento continuou a apresentar vício mesmo após assistência técnica.

A jurisprudência pátria também entende que o fornecedor deve ser responsabilizado pelos vícios dos produtos em casos como o presente:

**VÍCIO DO PRODUTO. REFRIGERADOR QUE APRESENTOU DEFEITO NO PRAZO DE GARANTIA. PRODUTO ENCAMINHADO PARA A ASSISTÊNCIA TÉCNICA. VÍCIO NÃO SANADO. APLICAÇÃO DO ART. 18 DO CDC. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO CABÍVEL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS RÉS. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. Trata-se de ação na qual postula a parte autora restituição do valor pago em um refrigerador adquirido, o qual apresentou vício, não tendo sido sanado mesmo após o encaminhamento para a assistência técnica. Requer ainda, indenização por danos morais. Restituição do valor pago cabível, tendo em vista que o vício não fora sanado no prazo legal, que estabelece o art. 18, § 1º, do CDC. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, pois as rés respondem solidariamente, tendo em vista que fazem parte da cadeia de fornecimento, sendo o consumidor o destinatário final. Quanto aos danos morais, estes restam afastados, pois não são aplicáveis ao caso concreto. Recurso provido apenas para afastar a indenização por danos morais. (Recurso Cível Nº 71005092275, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Arriada Lorea, Julgado em 09/10/2014).**

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005092275 RS, Relator: Roberto Arriada Lorea, Data de Julgamento: 09/10/2014, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 10/10/2014)

Por derradeiro, a conduta do fornecedor em não prestar o serviço contratado da maneira esperada enseja a aplicabilidade do parágrafo 1º, do art. 18 do CDC.

Deste modo, deve o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este Órgão, uma vez configuradas as lesões aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

*DA APLICAÇÃO DO ARTIGO 14, CDC - FALHA NA  
 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

Conforme o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

Ainda, nos termos do artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, é impróprio o serviço que se mostre inapropriado aos fins que o consumidor dele espera. *In verbis*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Sendo assim, considerando o alegado pelo consumidor, deve a parte reclamada responder pelo prejuízo sofrido pelo reclamante, visto que o fornecedor de serviços responde pelos serviços que não atentam às normas regulamentares de prestabilidade.

Nesse sentido, colacionamos o seguinte julgado a título meramente ilustrativo:

**JUZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. GELADEIRA. VÍCIO. DEMORA NO CONSERTO. SUBSTITUIÇÃO DEVIDA. PRODUTO ESSENCIAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM MANTIDO. 1. As expectativas frustradas e a fruição impossibilitada de produto essencial - geladeira - configuram danos morais, cuja reparação adequadamente fixada na origem 2. A inviabilidade de cumprir o comando sentencial que determinou a substituição do produto há de ser aferida na fase de cumprimento da sentença, quando então o juiz condutor do feito, em atenção à efetividade do processo, poderá converter a obrigação em perdas e danos. 3. Recurso conhecido e não provido. 4. Recorrente condenada a pagar as custas processuais e os honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da verba condenatória. 5. Acórdão lavrado nos termos nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.**

(TJ-DF - ACJ: 20140110249738 DF 0024973-59.2014.8.07.0001, Relator: EDI MARIA COUTINHO BIZZI, Data de Julgamento: 19/08/2014, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 22/08/2014 . Pág.: 265)

Assim, tendo em vista que o serviço prestado apresentou vício e este não foi solucionado, é possível afirmar, então, que o fornecedor deu causa à permanência do

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

consumidor em situação de prejuízo, na medida em que não exerceu o dever de reparar, de forma efetiva, o produto, conforme previsão do Código de defesa do Consumidor, desse modo, devendo o fornecedor suportar as sanções aplicadas por este órgão, uma vez configuradas as lesões aos preceitos do CDC.

*DA PRÁTICA ABUSIVA (ART. 39, INCISO II E V DO CDC)*

Trata-se de processo administrativo iniciado via reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal 2.181/97, colhido pelo setor de atendimento ao consumidor do PROCON/MA.

A reclamação do consumidor decorre do descumprimento de acordo firmado em audiência de conciliação, haja vista que o fornecedor não efetuou a restituição dos valores, mediante depósito em conta, conforme cópia de extrato bancário apresentado pelo consumidor. Contudo, tal prática deve ser considerada abusiva, disposta no art. 39, inciso II, do CDC. Vejamos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:  
[...]  
II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

Cumpre notar também que, exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva é conduta vedada pelo inciso V, art. 39, do CDC, senão vejamos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:  
[...]  
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;  
[...]

Então, a recusa em restituir os valores ao consumidor, diante da sua solicitação, é vedada pelo ordenamento jurídico. Nesse passo, verifica-se que a reclamada, descuidando-se de diretrizes inerentes ao desenvolvimento regular de sua atividade, incorreu, então, em prática abusiva que enseja a aplicação de penalidades.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco. CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO

**DISPOSITIVO**

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 18; 20 §2º; 30; 35, III e 39, II e V do CDC. É cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18 I do Decreto Federal nº 2.181/97.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução n.º 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

**a) FIXAÇÃO DA PENA MULTA:**

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): A infração que enseja essa sanção administrativa enquadra-se na seguinte classificação descrita no ANEXO I: item I: 3 (infração leve); item II – 7, 21 e 30 (Infrações graves);

**Vantagem auferida:** R\$ 2.181,24 (dois mil cento e oitenta e um reais e vinte e quatro centavos), valor este correspondente ao refrigerador adquirido.

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

**a) CÁLCULO:**

**Coefficiente de Enquadramento do bem:** R\$ 1.125,00 (mil cento e vinte e cinco reais).

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 2.102,55 (dois mil cento e dois reais e cinquenta e cinco centavos), referente a cada infração leve; e o valor de R\$ 4.205,10



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

(quanto mil duzentos e cinco reais e dez centavos) referente a cada infração grave, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela uma infração leve, qual seja: **deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30 e 48);** e o concurso de 04 (quatro) infrações graves, quais sejam: **vício no produto (art. 18); vício no serviço (art. 20 §2º), recusar atendimento às demandas dos consumidores (art. 39, II); vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) e descumprimento de acordo firmado em audiência de conciliação;** respectivamente citados no item I: 3 e item II – 7, 7, 21 e 30 ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Dessa forma, segundo o art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir uma vez o valor de **R\$ 2.102,55 (dois mil cento e dois reais e cinquenta e cinco centavos)** e 04 (quatro) vezes o valor de **R\$ 4.205,10 (quanto mil duzentos e cinco reais e dez centavos)**, totalizando o valor de **R\$ 18.922,95 (dezoito mil novecentos e vinte e dois reais e noventa e cinco centavos)**.

**Atenuantes:** Não se vislumbra no feito circunstância agravante.

**Agravantes:** Vislumbra-se no efeito duas circunstâncias agravantes, nos termos do art. 26, I e IV do Dec. 2.181/97, logo, aplica-se a causa de aumento de pena base de R\$ 18.922,95 (dezoito mil novecentos e vinte e dois reais e noventa e cinco centavos), em dobro, nos termos do art. 5º, “a” e “b” da Resolução Estadual 02/2005, totalizando o valor de **R\$ 37.845,90 (trinta e sete mil oitocentos e quarenta e cinco reais e noventa centavos)**.

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados, os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$ 37.845,90 (trinta e sete mil oitocentos e quarenta e cinco reais e noventa centavos)**.

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Ressalte-se na notificação que, conforme o art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MARANHÃO**

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 06 de outubro de 2016.

*Karen Beatriz Taveira Barros*

**KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR

Karen Beatriz Taveira Barros  
Diretora de Orientação e Assistência  
ao Consumidor do PROCON-MA  
Mat.: 2478013

**PEDRO PAULO GUTERRES NETO**

Estagiário  
CPD 975321

## ANEXO J – DECISÃO F.A nº 0114-006.125-0



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão



## NOTIFICAÇÃO

F.A. nº 0114-006.125-0

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA

Notificado: Bradesco Saúde S.A.

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido ao Excelentíssimo Senhor Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolado na sede deste órgão localizado na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco, CEP: 65.076-090, São Luís/MA no horário das 08:00 às 18:00 hs.

Por fim, atribui-se o valor da multa em R\$40.368,96 (quarenta mil e trezentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos), lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER ATÉ A DATA DE VENCIMENTO.**

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2016

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65 076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 1 de 8

CO

10/07/16  
D  
3



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão



**PROCESSO ADMINISTRATIVO F.A. Nº.0114-006.125-0**

**FORNECEDOR: BRADESCO SAÚDE S.A.**

**CONSUMIDORA: LEIDIANE DE ARAUJO MARTINS**

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se do Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação registrada sob o número F.A nº 0114-006.125-0, formulada pela consumidora Leidiane de Araújo Martins, em decorrência do atendimento pessoal realizado por este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA, em desfavor da sociedade empresarial Saúde Bradesco S.A., inscrita no Cadastro de Pessoa Jurídica sob o nº 92.693.118/0001-60, localizado à Rua Barão de Itapagipe, nº 225 – Parte, Rio Comprido, CEP 20.261-000 – Rio de Janeiro/RJ.

Cumprir informar que a reclamação protocolada deu-se em razão da consumidora vir enfrentando cobrança no importe de R\$ 3.267,43 (três mil, duzentos e sessenta e sete reais e quarenta e três centavos) referente a adesão de seu esposo, Sr. Antônio da Silva Martins, como seu dependente em seguro-saúde. Informa que em virtude na demora de resposta da empresa reclamada a respeito da sua proposta, buscou informação, tendo obtido a de que a inclusão havia sido reprovada. Pontua que tanto a reclamante quanto seu esposo nunca receberam carteira de segurador e que tampouco realizaram qualquer atendimento médico às expensas da operadora haja vista acreditar que o cadastro de seu esposo não havia sido aprovado. Desta feita, solicita interferência deste Órgão para ter esclarecidos os fatos apresentados bem como solicita o cancelamento a cobrança.

Instada a se manifestar, a reclamada atravessou esclarecimentos prévios alegando que recebeu solicitação do estipulante para inclusão do dependente Antônio da Silva Martins Filho, sendo a mesma processada em 20/01/2014 com data retroativa a 17/01/2014.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65 076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 2 de 8

CO



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão



Por fim, esclarece que a cobrança referente a este segurado iniciou-se em março, sendo feita juntamente com a mensalidade retroativas ao pró-rata de janeiro e fevereiro de 2014.

Designada audiência com finalidade conciliatória, as partes expuseram suas razões, sem chegarem a um consenso que pudesse selar um acordo. Encerrada a sessão, foi dado prosseguimento à reclamação, lançando-a como Fundamentada Não Atendida.

É o relatório, passamos a decidir.

### **FUNDAMENTAÇÃO**

#### *DA VIOLAÇÃO AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (ART. 6º DO CDC)*

Quando falamos em direitos básicos, temos a exata noção de que cuidam de valores e preceitos fundamentais que não podem ser deixados de lado, pois integram uma lista básica ou mínima de condições para que o consumidor conviva no mercado com dignidade.

O primeiro direito básico do consumidor é ter preservadas, no mercado de consumo, sua saúde, vida e segurança, todos resguardados no art. 6º, incisos I, III, VI e VIII do CDC, além da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características e preço, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, além do direito à inversão do ônus da prova a seu favor, tendo em vista a sua vulnerabilidade em relação aos fornecedores de serviço.

Apesar dos direitos à proteção, informação e à prevenção contra danos patrimoniais e coletivos estarem previstos no âmbito constitucional, é a norma infraconstitucional que os estabelece com amplitude, conforme a Lei 8.078/90, norteados

41/38  
A



Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão

PROCON



harmonicamente com princípios constitucionais que zelam precipuamente pela aplicação efetiva destes direitos.

Temos, neste sentido, que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

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;

Neste contexto, imprescindível a verificação da vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor que, para sobrepor-se na relação, apoiou-se em formulários nos quais foram inseridas imposições contratuais, cabendo ao consumidor tão somente aceitá-los na sua integridade ou rejeitá-los. Essa massificação de contratos, sem atenção às necessidades particulares de cada indivíduo, deu origem aos contatos de adesão, que via de consequência, obrigou ao Estado a intervir no mercado para garantia da harmonia nas relações contratuais. O fato é que, diante da teoria da responsabilidade objetiva, não há necessidade de o consumidor demonstrar conduta intencional ou negligente do fornecedor, bastando indicação do nexo de causalidade que tenha dado como consequência o defeito reclamado.

#### *DA APLICAÇÃO DO ARTIGO 14. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO*

Em espeque, da acurada análise das alegações trazidas pela consumidora em contraponto à missiva apresentada, verificamos que não consta da documentação apresentada pelo fornecedor qualquer prova que contradiga as alegações apresentadas pela beneficiária, carreando aos autos, cópias do contrato de adesão pactuado entre as partes, o que por si só não garante a inclusão do pretense segurado ao plano, especialmente porque não houve qualquer tipo de comunicação da reclamada nesse sentido.

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65 076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 4 de 8

CO



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão



Assim, tendo-se em mente a interpretação do conceito de vício, qual seja inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício e sendo nítida a falha na prestação do serviço, forçoso conclui-se pela incidência do artigo 14, caput e § 1º, inciso I/c art. 34 todos do Código Consumerista, devendo a empresa reclamada proceder com a correção do erro, bem como suportar as sanções aplicadas por este Órgão, vez que configuradas as lesões ao CDC.

Art.14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;

#### PRÁTICA ABUSIVA

No intuito de proteger a categoria mais vulnerável na relação de consumo quem seja, o consumidor, o legislador privilegiou valores superiores ao dogma da autonomia da vontade (*pacta sunt servanda*), como a boa fé objetiva e a justiça contratual permitindo que o poder judiciário tenha condições de aferir, objetivamente, quando está ocorrendo um desequilíbrio entre as partes, possibilitando assim, um efetivo controle do conteúdo dos contratos de consumo.

O certo é que o direito à vida e a manutenção da saúde é um direito absoluto, que deve prevalecer sobre estipulações contratuais que limitam a sua abrangência. Considerando-se abusivas quaisquer formas de manifestações que venham causar prejuízo de quaisquer ordens ao consumidor, sejam elas financeiras ou não, o artigo 39 do CDC os reprime veementemente:

A. 39  
A 3



Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



Assim, basta que o fornecedor solicite vantagem desta natureza para que o dispositivo ora em comento tenha a sua aplicação de forma integral.

Portanto, diante das práticas abusivas realizadas pelo fornecedor, cumpre a este Instituto estabelecer a devida sanção administrativa, considerando-se a gravidade da prática infratora, a extensão do dano causado ao consumidor e a vantagem auferida.

Nesse passo, verifica-se que a reclamada, descuidando-se de diretrizes inerentes ao desenvolvimento regular de sua atividade, cobrou de uma só vez por serviços que informou preliminarmente, não terem sido aprovados, trazendo à consumidora prejuízo de ordem econômica, cometendo então, uma prática abusiva que enseja a aplicação de penalidades.

#### **DISPOSITIVO**

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 6º incisos I, VI e VIII, 14, § 1º, inciso I, 34 e 39, todos do CDC, e art. 1º da Lei 7.806 de 26 de Dezembro de 2002, são cabíveis a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97 e no art. 3º da Lei 7.806 de 26 de Dezembro de 2002.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução nº 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.

#### **a) FIXAÇÃO DA PENA MULTA:**

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.



Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão



**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): As infrações que ensejam essa sanção administrativa enquadram-se nas seguintes classificações descritas no ANEXO I: item II – 07, 21 (infrações graves);

**Vantagem auferida:** Importante frisar que tal item não é possível mensurar, motivo pelo qual adotamos o critério legal conferido pelo art. 57, parágrafo único do CDC. Critério também adotado para salvaguardar o princípio da razoabilidade e proporcionalidade no que diz respeito ao *quantum* da multa.

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

#### b) CÁLCULO:

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 6.728,16 (seis mil, setecentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos), referente a infração grave**, de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de Setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela o concurso de 03 (três) infrações graves, quais sejam: **violação a direitos básicos (art. 6º, I, VI e VIII); vício do serviço (arts. 14 e 34 do CDC) e vantagem manifestamente excessiva (art. 39, inciso V)** respectivamente citadas no **item II – 07 e 21** do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Desta forma, segundo ao art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 03 (três) vezes o valor de R\$ 6.728,16 (seis mil, setecentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos), perfazendo o total de **R\$ 20.184,48 (vinte mil e cento e oitenta e quatro reais e quarenta e oito centavos)**

**Atenuantes:** Não se vislumbra no feito circunstância atenuante;

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 7 de 8

CO

Telefone: +55 (11) 3093-4000  
FAX: +55 (11) 3093-4142  
www.mandaliti.com.br



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNO DE TODOS OS  
CARIÓTIPOS

Estado do Maranhão

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Maranhão

**Agravantes:** Vislumbram-se no feito circunstância agravante (art. 26, I e IV do Decreto 2181/97), aumentando a pena em dobro, perfazendo a quantia de **R\$ 40.368,96**

(quarenta mil, trezentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos), nos termos do art. 5º, II, “a” e “b” da Res. 02/2005 do CPPDC/MA.

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados e os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de R\$40.368,96 (quarenta mil e trezentos e sessenta e oito reais e noventa e seis centavos)**. Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Advirta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 10 de Maio de 2016.

*Karen BT Barros*

**KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR  
MATRICULA Nº 2476018

Karen Beatriz Taveira Barros  
Diretora de Orientação e Assistência  
ao Consumidor do PROCON-MA  
Mat.: 2476018

## ANEXO K – DECISÃO F.A nº 0113.022.606-7



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
GOVERNO DE TODOS OS DIAS

W 38

Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

F.A. Nº. 0113.022.606-7

Notificante: Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA

Notificado: BRADESCO SAÚDE S/A

Fica a empresa supracitada notificada nos termos da Lei nº 8.078/90 e o Decreto Federal nº 2.181/97, do inteiro teor da Decisão Administrativa, proferida nos autos do Processo Administrativo em epígrafe, devendo efetuar o pagamento da sanção aplicada (DARE anexo), no prazo de 10 (dez) dias, contados processualmente do recebimento desta ou apresentar recurso dirigido ao Excelentíssimo Senhor Presidente do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, a ser protocolizado na sede deste órgão localizado Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco CEP 65.076-090. Tel.: (98) 3261-5100.

Por fim, atribui-se o valor da multa em **RS 145.328,16 (cento e quarenta e cinco mil, trezentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos)**, lembrando que o não recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, ensejará a **Inscrição do Débito na Dívida Ativa do Estado, para subsequente cobrança executiva.**

**OBS: SERÁ CONCEDIDO O DESCONTO DE 50% (CINQUENTA POR CENTO), SE O PAGAMENTO OCORRER EM ATÉ 10 DIAS A CONTAR DESTA NOTIFICAÇÃO.**

Notificante:

Notificado:

Nome:

Recebi 2ª Via em: \_\_\_/\_\_\_/2016

Cargo:

Nome:

Matrícula:

RG:

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 2 de 11



PROCON



Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO F.A. Nº. 0113.022.607-7

Reclamante: TEREZINHA OLIVEIRA MENDES

Reclamada: BRADESCO SAÚDE S/A

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

#### RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo, instaurado a partir da Reclamação registrada sob o nº F.A. nº 0113.022.607-7, protocolado pela consumidora Terezinha Oliveira Mendes em decorrência de atendimento pessoal realizado por este **Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MA**, em face da empresa **BRADESCO SAÚDE S/A**, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. 33.055.146/0001-93, localizada à Avenida Magalhães de Almeida nº 300-334, CEP 65.015.-250- São Luís/MA.

Cumpre-nos informar que a abertura da Reclamação junto a este órgão teve como fundamento o fato de a consumidora ter sido compelida ao pagamento de cirurgia emergencial de apendicite, faltando apenas 02 (dois) dias para o termo final de carência.

Alega que ao solicitar autorização para o procedimento cirúrgico acima descrito, foi informado pela seguradora que deveria arcar com os custos do procedimento, vez que ainda se encontrava em período de carência, prejudicando a possibilidade de reembolso posterior.

Desse modo, custeou o procedimento, cujo montante soma R\$ 11.374,00 (onze mil, trezentos e setenta e quatro reais) e que por ora busca ressarcimento por intermédio deste Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor, além dos devidos esclarecimentos acerca da demanda apresentada.

Designada audiência, foi atravessada preliminarmente defesa escrita argumentando que a reclamada recebeu solicitação, proveniente do Hospital São Domingos, para internação clínica da consumidora que apresentava quadro clínico de

Página 3 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65 076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO

10.39

**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

dor abdominal aguda em “fossa ilíaca direita”. E que a negativa para o procedimento cirúrgico deu-se em razão da autora ainda encontrar-se em período de carência contratual, consubstanciando suas alegações na cláusula 6 das Condições Gerais da Apólice.

Em audiência, não foi possível composição de acordo, uma vez o preposto da operadora de plano de saúde reiterou todos os termos dispostos na exordial, causando irresignação na consumidora, que foi orientada a buscar amparo na esfera judiciária.

Diante da tentativa malograda de acordo entre as partes, a reclamação restou caracterizada como fundamentada não atendida.

É, em síntese, o relatório.

**FUNDAMENTAÇÃO**

*DA VIOLAÇÃO AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR*  
*(ART. 6º DO CDC)*

Consoante ao art. 6º, incisos I, III, VI e VIII do CDC, são direitos básicos do consumidor, dentre outros, a proteção da vida, saúde e segurança, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características e preço, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, além do direito à inversão do ônus da prova a seu favor, tendo em vista a vulnerabilidade dos consumidores em relação aos fornecedores de serviço.

Apesar dos direitos à proteção, informação e à prevenção contra danos patrimoniais e coletivos estarem previstos no âmbito constitucional, é a norma infraconstitucional que os estabelece com amplitude, conforme a Lei 8078/90, norteados harmonicamente com princípios constitucionais que zelam precipuamente pela aplicação efetiva destes direitos.

Temos, neste sentido, que:

Página 4 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

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;

Faz-se mister advertir que, a Constituição Federal em seus artigos 1º, inciso III, 5º, *caput*, e art. 6º, *caput*, asseguram o direito à vida, saúde e dignidade da pessoa humana. *In litteris*:

Art. 1º - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

III - a dignidade da pessoa humana;

Art. 5º- Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]

Art. 6º- São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

**DA APLICAÇÃO DO ARTIGO 14. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício.

Diante da ocorrência de vício do serviço, ou seja, da falha na prestação do serviço, de acordo com o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

Página 5 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
 CEP 65.076-090  
 Tel.: (98) 3261-5100.



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO  
SUPERVISÃO E REGULAÇÃO

1640

**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ainda, nos termos do artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, é impróprio o serviço que se mostre inapropriado aos fins que o consumidor dele espera. *In verbis*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Sendo assim, considerando o alegado pelo consumidor, deve a parte reclamada responder pelo prejuízo sofrido pelo reclamante, visto que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor.

Diante disso, tendo em vista que o serviço prestado apresentou vício e este não foi solucionado, é possível afirmar, então, que o fornecedor deu causa à permanência do consumidor em situação de prejuízo, na medida em que deixou de prestar atendimento médico dentro dos parâmetros da ANS. Vejamos:

Art. 2º A operadora deverá garantir o acesso do beneficiário aos serviços e procedimentos definidos no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS para atendimento integral das coberturas previstas nos arts. 10, 10-A e 12 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, no município onde o beneficiário os demandar, desde que seja integrante da área geográfica de abrangência e da área de atuação do produto.



PROCON



**Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

Assim, diante da nítida falha na prestação do serviço por parte da empresa reclamada, esta deve suportar as sanções aplicadas por este Órgão, uma vez configuradas as lesões aos preceitos do CDC.

*DA PRÁTICA ABUSIVA*

A relação contratual que envolve fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, equilíbrio dos interesses e boa-fé, relação esta não respeitada no presente caso. Observa-se no caso em comento que o consumidor adimpliu com o valor da cirurgia realizada em emergência, ainda que faltassem 02 dias para o termo final do período de carência.

Neste ponto Arnaldo Rizzardo, em obra intitulada Planos de Assistência e Seguros de Saúde, com maestria descreve carência como sendo “*um período predeterminado no início do contrato, durante o qual o consumidor não pode usar integralmente os serviços oferecidos pelo plano ou seguro de saúde. Para ter direito a exames, consultas e internações, o consumidor começa a pagar o plano, mas precisa esperar o prazo de carência vencer. A carência existe para evitar que o consumidor adquira um plano ou seguro de saúde, use os benefícios que precisa naquele momento e em seguida desista de continuar. Os prazos de carência podem variar em cada operadora, porém não podem ser maiores que os limites estabelecidos em lei*”. (Planos de Assistência e Seguros de Saúde, Livraria do Advogado Editora, 1999, p. 120/1, Arnaldo Rizzardo e outros).

Ocorre que em casos de urgência e emergência há um afastamento da incidência da cláusula que prevê a carência, em face ao disposto no art. 12, § 2º, inciso I, da Lei n. 9.656, de 03.06.98, que regulamenta os Planos de Saúde, in verbis:

§ 2º É obrigatória cobertura do atendimento nos casos:

I - de emergência, como tal definidos os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente;

Página 7 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



PROCON

GOVERNO DO  
MARANHÃO

H. H.

**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

II - de urgência, assim entendidos os resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.

§ 3º Nas hipóteses previstas no parágrafo anterior, é vedado o estabelecimento de carências superiores a três dias úteis.

Sob o tema, nossos Tribunais assim se posicionam:

**Ementa:** RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECUSA DE COBERTURA A TRATAMENTO CIRÚRGICO DE CARÁTER EMERGENCIAL. NEGATIVA DA RÉ EM CUSTEAR AS DESPESAS DE PROCEDIMENTO CIRÚRGICO. A LEI DE PLANO PRIVADO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE (LEI N. 9.656, DE 3/6/1998) PREVÊ PARA CASOS DE EMERGÊNCIA **PERÍODO DE CARÊNCIA** DE 24 HORAS. AUSÊNCIA DE PROVAS ACERCA DA ALEGADA PREEXISTÊNCIA DA DOENÇA QUE DEMANDOU A **CIRURGIA**. APLICABILIDADE DO CDC. CONTRATO DE ADESÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER MANTIDA. DANO MORAL CONFIGURADO, CONSIDERANDO AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO DE MANEIRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL (R\$ 8.000,00). VALOR QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS COM FULCRO NO ART. 46 DA LEI 9099/95. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Diante do exposto, resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, negar provimento, nos exatos termos do vot (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0005122-24.2014.8.16.0182/0 - Curitiba - Rel.: Rafael Luis Brasileiro Kanayama - - J. 13.02.2015)

O certo é que o direito à vida e a manutenção da saúde é um direito absoluto, que deve prevalecer sobre estipulações contratuais que limitam a sua abrangência. São abusivas cláusulas contratuais, ainda que inseridas com destaque no contrato, que causem manifesta desvantagem ao usuário. Tal espécie de direito é guarnecido por normas de ordem pública, alojadas na Carta Política, no Código de Defesa do Consumidor, especificamente nos artigos 47, c/c artigo 51, a saber: .

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor

Página 8 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

CO



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

Art. 51. São Nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas relativas ao fornecimento de produtos e serviços que :

II – subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código.

Nesta ordem, o adimplemento dos valores dispendidos pelo consumidor em procedimento cirúrgico de emergência, lhes dá o direito ao reembolso, consoante Resolução Normativa nº 259/2011 da ANS:

9º Na hipótese de descumprimento do disposto nos arts. 4º, 5º ou 6º, caso o beneficiário seja obrigado a pagar os custos do atendimento, a operadora deverá reembolsá-lo integralmente no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da solicitação de reembolso, inclusive as despesas com transporte.

É pacífico o entendimento de tais práticas realizadas pelo fornecedor, quanto à não disponibilização de atendimento e recusa do reembolso, serem consideradas abusivas pelo CDC, conforme disposto no art. 39 deste dispositivo:

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

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

Note-se que, neste dispositivo, o Código de Defesa do Consumidor mostra a sua aversão não apenas à vantagem excessiva concretizada, mas também em relação à mera exigência. Basta que o fornecedor solicite vantagem desta natureza para que o dispositivo, ora em comento, tenha a sua aplicação de forma integral. O PROCON/MA poderá fazer, como o faz, censurar a conduta perniciosa da Reclamada aplicando-lhe uma sanção.

Quando se fala na aplicação do Princípio da Equidade no ordenamento jurídico brasileiro, pauta-se na busca da base de uma ordem justa, a fim de atingir o bem comum e aos fins sociais pretendidos pela ordem jurídica. Dessa maneira, quando surge um litígio que não é abrangido de forma integral na lei, é justo corrigir a omissão, sendo isso, dar equidade.



PROCON

 GOVERNO DO  
**MARANHÃO**  
 GOVERNO DE TOULONAO

70-20

**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

Assim, viabilizar tanto ao consumidor quanto ao fornecedor o cumprimento de suas obrigações é o escopo da aplicação do princípio da equidade no ordenamento jurídico brasileiro, isto é, harmonizar o cumprimento das obrigações em face do princípio da *pacta sunt servanda*.

Ressalta-se que tendo tomado conhecimento acerca do dano perpetrado ao consumidor, o fornecedor não realizou o ressarcimento dos valores por ele pagos com relação a serviço que deveria ser de ônus da empresa, uma vez que o consumidor quando decide pela contratação de plano de saúde, ele não o faz para somente pagar pelo prêmio e não ter cobertura de vida.

Portanto, diante das práticas abusivas realizadas pelo fornecedor, cumpre a este Instituto estabelecer a devida sanção administrativa, considerando-se a gravidade da prática infratora, a extensão do dano causado ao consumidor e a vantagem auferida com o não ressarcimento dos valores pagos pelo reclamante.

Nesse passo, verifica-se que a reclamada, descuidando-se de diretrizes inerentes ao desenvolvimento regular de sua atividade, cobrou indevidamente pelos serviços, cometendo então, uma prática abusiva que enseja a aplicação de penalidades.

**DISPOSITIVO**

Levando em consideração o princípio da vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo e a caracterização da infração por parte da empresa reclamada em relação aos artigos 6º, I, VI e VIII 14, 20, 39, V, 47 e 51, II todos do CDC, e art. 1º da Lei 7.806 de 26 de Dezembro de 2002, é cabível a aplicação da sanção administrativa contida no art. 56, I do CDC c/c art. 18, I do Decreto Federal nº 2.181/97 e no art. 3º da Lei 7.806 de 26 de Dezembro de 2002.

Desse modo, tendo em vista o art. 57 do CDC, bem como os dispositivos constantes da Resolução nº 02 de 26 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial do Estado do Maranhão em 17 de novembro de 2005, torna-se imperativa a atuação do PROCON/MA no sentido de proteger os consumidores do nosso estado.



PROCON



**Estado do Maranhão**  
**Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO**

**a) FIXAÇÃO DA PENA MULTA:**

O valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

**Gravidade da Infração:** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo – art. 2º da Resolução Estadual nº 02/2005): As infrações que ensejam essa sanção administrativa enquadram-se nas seguintes classificações descritas no ANEXO I: item II – 02, 07, 21 e 29 (Infrações graves);

**Vantagem auferida:** Importante frisar que tal item não é possível mensurar, motivo pelo qual adotamos o critério legal conferido pelo art. 57, parágrafo único do CDC. Critério também adotado para salvaguardar o princípio da razoabilidade e proporcionalidade no que diz respeito ao *quantum* da multa.

**Condição econômica (art. 4º da Resolução Estadual nº 02/2005 e Decreto 2181/97):** Consideramos a condição econômica da reclamada como de nível “grande porte”.

**b) CÁLCULO:**

**Pena-base:** Levando em consideração os três elementos para fixação da pena-multa (a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica), fixamos o quantum da pena-base no valor de **R\$ 18.166,02 (dezoito mil e cento e sessenta e seis reais e dois centavos)** de acordo com o art. 5º, Resolução nº 02, de 26 de Setembro de 2005.

**Concurso de infrações:** Vislumbra-se no caso em tela o concurso de 04(quatro) infrações graves, quais sejam: **violação aos direitos básicos do consumidor (art. 6º, I, VI e VIII); vício do serviço (arts. 14 e 20 do CDC); exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, do CDC) e práticas Abusivas (art. 47, 51, inciso II)**, respectivamente citadas no **item II – 07, 21 e 25** do ANEXO I da Resolução Estadual nº 02/2005. Desta forma, segundo ao art. 5º, § 3º, a pena de multa será aplicada para cada uma das infrações, devendo, neste caso, incidir 04 (quatro)

Página 11 de 11

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.



PROCON

GOVERNHO DO  
MARANHÃO

70.43

Estado do Maranhão  
Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON MARANHÃO

vezes o valor de **RS 18.166,02 (dezoito mil, cento e sessenta e seis reais e dois centavos)**, perfazendo o total de **RS 72.664,08 (setenta e dois mil e seiscentos e sessenta e quatro reais e oito centavos)**.

**Atenuantes:** Não se vislumbra no feito circunstância atenuante;

**Agravantes:** Vislumbram-se no feito circunstâncias agravantes (art. 26, I e III do Decreto 2181/97), aumentando a pena em dobro, perfazendo a quantia de **RS 145.328,16 (cento e quarenta e cinco mil, trezentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos)**, nos termos do art. 5º, II, “a” e “b” da Res. 02/2005 do CPPDC/MA.

Por todo o exposto, levando em consideração os elementos acima citados e os fundamentos legais que dispõem a respeito das sanções administrativas, fixamos a **PENA DE MULTA DE FORMA DEFINITIVA no valor de RS 145.328, 6 (cento e quarenta e cinco mil, trezentos e vinte e oito reais e dezesseis centavos)**.

Notifique-se a empresa infratora para, nos termos do artigo 46, § 2º do Decreto Federal 2.181/97, efetuar o pagamento no prazo de 10 (dez) dias ou apresentar recurso a este Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor.

**Ressalte-se na notificação que, conforme ao art. 6º da citada Resolução, a multa será reduzida em 50% se o pagamento ocorrer no prazo de 10 dias.**

Adverta-se, ainda, à empresa infratora que caso não ocorra o pagamento da multa aplicada, poderá haver inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Maranhão, para subsequente cobrança executiva (art. 55 do Decreto Federal 2.181/97), sendo que para este fim será levado em consideração o valor total da penalidade aplicada.

São Luís (MA), 06 de abril de 2016.

*Karen BT Barros*

**KAREN BEATRIZ TAVEIRA BARROS**  
DIRETORA DE ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR

Karen Beatriz Taveira Barros  
Diretora de Orientação e Assistência  
ao Consumidor do PROCON-MA  
Mat.: 2476018

Avenida Marechal Castelo Branco, nº 848, São Francisco.  
CEP 65.076-090  
Tel.: (98) 3261-5100.

Página 12 de 11