



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização Estadual “De Olho na Garantia Estendida”

Auto de Infração nº: **100/17**

Fornecedor: Casas Bahia - Via Varejo SA CNPJ 33.041.260/1298-76

EMENTA: Auto de infração. Ação Conjunta de Fiscalização. De Olho na Garantia Estendida. Venda de seguros no comércio varejista. Resolução CNSP 297/13 e Circular SUSEP 480/13. Precificação. Lei 10.962/04 e Decreto 5.903/06. 1. Ausência de identificação do local de referência e do extrato do contrato. Infração a Circular SUSEP 480/13 e Resolução CNSP 297/13. 2. Ausência de cartaz com informações sobre o Procon. Infração a Lei Estadual MG 11.823/95. Auto julgado subsistente com aplicação de multa.

Vistos etc.

Trata-se de processo administrativo iniciado através de lavratura de auto de infração, nos termos do art. 33, II, do Decreto Federal 2.181/97, proveniente da ação de Fiscalização Estadual “De Olho na Garantia Estendida”, em face do fornecedor **Casas Bahia** - Via Varejo SA CNPJ 33.041.260/1298-76, com endereço na Av. Coronel Carneiro Júnior, 320, Centro, CEP 37.500-018, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ação conjunta de âmbito estadual, foram fiscalizados o cumprimento das seguintes normas:

- a) *Lei 10.962/04 – Precificação de produtos*
- b) *Decreto 5903/06 – Precificação de produtos*
- c) *Circular SUSEP 480/13 – Disciplina oferta de planos de seguro*
- d) *Resolução CNSP 297/13 – Disciplina operações da venda de seguros*



- e) *Lei Federal 12.291/10 – Exemplar do CDC*
Presença de exemplar (cópia física) do Código de Defesa do Consumidor.

- f) *Lei Estadual MG 11.823/95 – Placa com informações sobre o Procon*

Conforme se depreende da leitura dos Autos de Infração de **fl. 02-05**, foram verificadas as seguintes **infrações**:

- a) Não disponibilizar e sinalizar em local de fácil acesso e visualização do consumidor, “**Local de Referência**”. (art. 5º, caput, e § 3º da Circular SUSEP nº 480/13);

- b) Não disponibilizar em local de fácil acesso e visualização do consumidor o **Extrato do Contrato** de Representação, firmado com a seguradora que especifica os serviços que podem ser prestados. (§ 8º do art. 2º da Resolução CNSP nº 297/13)

- c) Não manter nos locais onde são prestados serviços ao consumidor, **painel** que informe: a) sua condição de prestador de serviços à sociedade seguradora, identificada pelo **nome** como é conhecida no mercado, b) a descrição dos produtos e serviços oferecidos c) os **telefones** dos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) e de ouvidoria da sociedade seguradora, por meio de painel visível mantido nos locais onde sejam prestados serviços ao consumidor de seguro. Infração ao art. 10, § 2º, inciso IV da Resolução CNSP nº 297/13 e art. 5º inciso II da Circular SUSEP nº 480/13.

- d) Não manter a **relação de preços** dos planos e seguros ofertados, com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro, sem prejuízo de informa-los ao lado dos preços dos produtos, se a cobertura for relacionada aos mesmos. Infração ao art. 5º, inciso II da Circular SUSEP nº 480/13.



- e) Não informar e não fornecer, ao ofertar o seguro de garantia estendida, a **rede de assistência** técnica da seguradora, por **impresso** a ser entregue ao consumidor. Infração ao art. 50 da Lei 8.078/90.

- f) **Venda de seguro** efetuada exclusivamente **pelo caixa**, por ocasião de pagamento de compras pelo consumidor, sem que este tenha recebido orientação prévia e adequada, com informações corretas claras, precisas e ostensivas por pessoa diversa do caixa. Infração ao art. 5º, § 3º da Circular nº 480/13.

- g) Não manter **cartaz** que contenha informações sobre o órgão oficial de defesa do consumidor (Procon), como nome, endereço e telefone, junto ao caixa de pagamento, em local visível e de fácil acesso ao consumidor. (art. 1º da Lei Estadual MG 11.823/95)

Notificado no momento da fiscalização (fl. 5) o fornecedor apresentou defesa com documentos às **fl. 26-40**.

Em sua defesa alegou o fornecedor que cumpre com todas as determinações da SUSEP quanto a venda de seguros de garantia estendida.

Que as informações sobre a relação de preços dos planos e seguros ofertados com a indicação do nome da seguradora e o extrato do contrato (itens 1.5 e 2.1 do Auto), estariam presentes no “Guia de Seguros”, que fica disponível para consulta prévia pelos clientes, e que por isso não haveria infração quanto a estes itens.

Alega ainda que passou a afixar em suas lojas físicas cartazes contendo de forma expressa as informações sobre seguros conforme determinação das normas da SUSEP e do CNSP, afastando assim a infração do item 1.4.

Afirmou que todo procedimento adotado pela autuado é no sentido de fornecedor previamente todas as informações a respeito dos produtos e serviços de



seguros, de modo que deve ser afastada a infração do item 3.2., referente a venda de seguros efetuada pelo caixa.

Que a legislação não prevê a obrigatoriedade da entrega de documento impresso constando a rede de assistência técnica da seguradora.

Aduziu que o art. 50 do CDC determina a entrega do “Termo de Garantia” e que tais termos são entregues por meio de bilhetes, conforme determinado por normas da SUSEP.

Que consigna nos bilhetes de seguro entregues ao consumidor os canais de atendimento por telefone e endereço eletrônico para acesso pela internet da respectiva seguradora.

Requeru ao final pela insubsistência das infrações.

Feita proposta de Termo de Ajustamento de Conduta às **fl. 42-49**, reiterada na audiência de **fl. 62**, a mesma foi recusada às **fl. 74-81**, sob o argumento de que as irregularidades foram sanadas.

O atuado ainda reiterou os termos da defesa na manifestação de **fl. 74-77**, e juntou documentos que seguem anexo nos autos em apenso, comprovando as ações para regularizar o local de venda.

Também juntou **fl. 78-81**, a carta de intenções das seguradoras e representantes varejistas contendo as iniciativas para adequação do serviço e as exigências da Ação De Olho na Garantia Estendida.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo os Autos de Infração atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

A descrição dos fatos relatados, constantes do Auto de Infração, demonstra a violação dos seguintes dispositivos legais:



Circular SUSEP nº 480/2013:

*Art. 5º As organizações varejistas que atuem como representantes de seguros deverão manter em suas dependências, **local de referência devidamente sinalizado** para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação dos planos de seguro ofertados, e deverão, ainda:*

*I – manter, em **local de ampla visibilidade** e, quando for o caso, junto ao caixa, as seguintes informações:*

a) “A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago”; e

b) “É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro”.

*II – disponibilizar a **relação dos preços** dos planos de seguros ofertados, com a indicação do **nome** da seguradora responsável por cada seguro;*

*III – manter, em **local de ampla visibilidade**, os telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria e o endereço físico e eletrônico da(s) sociedade seguradora(s), por meio de painel instalado onde sejam ofertados os planos de seguro, e por outras formas, caso necessário, para atendimento ao público; e*

IV – exibir, nos locais de oferta de seguros, a seguinte informação: “A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP”, seguida da informação sobre o portal na rede mundial de computadores da Autarquia e do número de telefone de atendimento gratuito.

[...]



§3º É vedada a oferta de seguros por atendentes dos caixas de organizações varejistas, por ocasião do pagamento das compras pelos consumidores.

[...]

Resolução CNSP nº 297/2013:

Art. 2º Os contratos firmados, nos termos desta Resolução, entre pessoa jurídica na condição de representante de seguros e sociedade seguradora, deverão prever, em nome desta, a prestação de, pelo menos, um dos seguintes serviços:

[...]

*§ 8º O representante de seguros deverá disponibilizar ao consumidor, no **local de venda** do seguro ou, quando se tratar de venda por meios remotos, na rede mundial de computadores, **extrato do contrato** que detalhe os poderes que lhe foram conferidos pela sociedade seguradora.*

Art. 10 Quando da celebração ou renovação de contrato com pessoa jurídica na condição de representante de seguros, a sociedade seguradora contratante deverá verificar a existência de fatos que desabonem a contratada, inclusive seus administradores, estabelecendo, se for o caso, medidas de caráter preventivo e corretivo, inclusive, a suspensão dos serviços ou a rescisão contratual.

[...]

§ 2º Os contratos firmados entre as sociedades seguradoras e pessoas jurídicas para a prestação de serviços de representante de seguros deverão dispor sobre os direitos e obrigações das partes e incluir cláusulas prevendo:



[...]

*IV – a divulgação ao público, pelo representante de seguros, de sua condição de prestador de serviços à sociedade seguradora, identificada pelo **nome** como é conhecida no mercado, com **descrição** dos produtos e serviços oferecidos e **telefones** dos serviços de atendimento ao consumidor e de **ouvidoria** da sociedade seguradora, por meio de **painel visível** mantido nos **locais onde sejam prestados serviços** ao consumidor de seguro, e por outras formas, caso necessário, para atendimento ao público;*

Lei nº 8.078/90:

*Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante **termo escrito**.*

*Parágrafo único. O **termo de garantia** ou **equivalente** deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe **entregue, devidamente preenchido** pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.*

Lei Estadual MG nº 11.823/1995:

*Art. 1º - Fica o fornecedor de produtos e serviços no Estado de Minas Gerais obrigado a afixar, nas dependências de seu estabelecimento, em **local visível**, os nomes, os endereços e os telefones dos órgãos públicos de defesa do consumidor.*

Conforme consta no Auto de Infração (fl. 02-05) no momento da fiscalização não foi verificado a existência do local de referência.



Quanto a este ponto, registro que o art. 5º da Circular SUSEP nº 480/13 é claro ao estabelecer que as sinalizações do local de referência e os avisos obrigatórios devem estar “**em local de ampla visibilidade**”.

Quanto ao **extrato do contrato** e os demais documentos, como o manual de boas práticas e condições gerais, como exige o § 8º do art. 2º da Resolução CNSP nº 297/2013, deveriam estar disponíveis no local de venda do seguro, para consulta do consumidor, o que não ocorreu no momento da fiscalização.

Apesar do empenho do fornecedor ao demonstrar os treinamentos e juntar manuais de boas práticas com relação as orientação de venda de seguros pelo caixa, no momento da fiscalização a loja autuada foi pega efetuando a venda de seguro garantia estendida no caixa para consumidores que estavam efetuando pagamento de contas, o que é vedado pelo art. 5º, § 3º da Circular SUSEP nº 480/13.

No mais, as manifestações apresentadas pelo autuado não indicaram irregularidades no Auto e nem trouxeram elementos suficientes a afastar a incidência das normas infringidas.

O infrator não apresentou na defesa nenhum elemento de prova que fosse apto a afastar a infração cometida, ônus que lhe cabia, na forma do art. 44 do Decreto 2.181/97:

Art. 44. O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:

I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;

II - a qualificação do impugnante;

III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;

IV - as provas que lhe dão suporte.



E ao não cumprir as normas do órgão regulamentador para a venda de seguros, o autuado incorreu em infração ao art. 39, VIII do CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

[...]

*VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço **em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes** ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);*

Quanto a alegação da perda do objeto da infração após serem sanadas as irregularidades a mesma não procede.

Como exposto acima, o fornecedor foi autuado por cometer infração ao art. 5º caput e § 3º e inciso II, art 10, § 2º, IV da Circular SUSEP nº 480/13, ao art. 2º, § 8º da Resolução CNSP nº 297/13, art. 50 da Lei nº 8.078/90, e art. 1º da Lei Estadual MG nº 11.823/95, todas infrações devidamente descritas no AI de **fl. 02-05**.

Ademais, o fato de ter participado do programa de iniciativa e boas práticas do Procon MG, assinado a carta de intenções, e ter regularizado o ponto de venda não tem o condão de afastar as infrações.

Não se deve confundir circunstâncias atenuantes (art. 25, Decreto 2.181/97) e critérios para fixação de multa (art. 57 CDC e art. 28, Decreto 2.181/97), com causas de nulidade ou excludente de responsabilidade.



Assim, o fato do fornecedor ter efetuado a regularização do local constitui elemento passível para o reconhecimento de atenuante que está apta a reduzir o valor da multa, mas jamais afastar a existência da infração.

Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** identificadas, na forma do art. 46 do mesmo Decreto, e aplico ao infrator a seguinte sanção:

1. Penalidade de Multa (Lei Estadual MG 11.823/95)

1.1. Quanto à infração do Item 4.2., *“Não possuir o estabelecimento, em local visível e de fácil acesso, placa ou cartaz contendo informações sobre o endereço e telefone do Órgão Público de Defesa do Consumidor (Procon)”*. Infração ao art. 1º, da Lei Estadual MG nº 11.823/95.

2. Penalidade de Multa (Res. CNSP 297/13 e Circ. SUSEP 480/13)

2.1. Quanto à infração do item 1.1., *“Disponibilizar e sinalizar em local de fácil acesso e visualização do consumidor, **Local de Referência**”*. Infração ao art. 5º, caput, da Circular SUSEP nº 480/13.

2.2. Quanto à infração do item 2.1., *“Disponibilizar em local de fácil acesso e visualização do consumidor o **Extrato do Contrato** de Representação, firmado com a seguradora que especifica os serviços que podem ser prestados.”* Infração ao § 8º do art. 2º da Resolução CNSP nº 297/13.

2.3. Quanto a infração do item 1.4., *“Não manter nos locais onde são prestados serviços ao consumidor, **painel** que informe: a) sua condição de prestador de serviços à sociedade seguradora, identificada pelo **nome** como é conhecida no mercado, b) a descrição dos produtos e serviços oferecidos c) os **telefones** dos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) e de ouvidoria da sociedade seguradora, por meio de painel visível mantido nos locais onde sejam prestados serviços ao consumidor de seguro.”* Infração ao art. 10, §



2º, inciso IV da Resolução CNSP nº 297/13 e art. 5º inciso II da Circular SUSEP nº 480/13.

2.4. Quanto a infração do item 1.5., “*Não manter a **relação de preços dos planos e seguros ofertados, com a indicação do nome da seguradora responsável por cada seguro, sem prejuízo de informa-los ao lado dos preços dos produtos, se a cobertura for relacionada aos mesmos.***” Infração ao art. 5º, inciso II da Circular SUSEP nº 480/13.

Em todos os casos acima o infrator se sujeita as penalidades previstas no art. 56 da Lei Federal nº 9.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Assim sendo, aplico ao infrator a pena de multa prevista no **art. 56, inciso I**, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011 (esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.292/2011).

Nesse sentido a fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a (1) **gravidade da infração**, (2) **vantagem auferida** e (3) **condição econômica do infrator**.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 1º, da Lei Estadual MG nº 11.823/95, art. 39, VIII (por infração ao art. 5º, caput e § 3º e inciso II, da Circular SUSEP nº 480/13 e § 8º do art. 2º e art. 10, §2º, inciso IV da Resolução CNSP nº 297/13); e art. 50, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso I, nº 7, e, inciso III, nºs 1, e art. 61 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).



Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo infrator e pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 7.300.000,00 (sete milhões, e trezentos mil reais), perfazendo a receita média mensal de R\$ 608,333,33, nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo em anexo, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em R\$ 19.250,00 (dezenove mil, duzentos e cinquenta reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator (fl. 82), bem como as comprovações dos esforços empreendidos na regularização do ponto de venda conforme documentos de **fl. 32-35, e 74-81**, mais a vasta documentação juntado nos autos apenso, e ainda a participação do infrator junto ao Programa de Boas Práticas e na Carta de Iniciativas em conjunto com o Procon Estadual de Minas Gerais e Procons Municipais, conforme documentos de **fl. 78-81**, reconheço as **atenuantes** previstas nos incisos II e III do art. 25 do Decreto nº 2.181/97, e **reduzo** a pena base a metade, e fixo-a em **definitivo** no valor de **R\$ 9.625,00** (nove mil seiscentos e vinte e cinco reais).

Isso posto, determino:

a) A intimação do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa aplicada, devendo comprovar nos autos o pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, § 2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.



c) A inscrição do nome do Infrator no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei nº. 8.078/90 e inciso II do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97, conforme classificação do SINDEC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 21 de setembro de 2018.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 08/10/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13911>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CasasBahia_AI100-17.pdf