



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.18-0001416

Fornecedor: FINANSIL PROMOTORA DE CRÉDITO CNPJ 08.924.148/0001-24

EMENTA: DIREITO A INFORMAÇÃO. VINCULAÇÃO E CUMPRIMENTO DE OFERTA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. INFRAÇÃO AO ART. 6º, III, 20, 31, 35 E 39, V DO CDC. SUCESSIVO DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. PRECEDENTE DO STJ. 1. A negativa reiterada do dever de prestar informações, e, o habitual desrespeito às notificações e às determinações do Procon, constituem prática infrativa passível de multa nos termos do art. 55 § 4º do CDC, e art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997. Reclamação fundamentada com aplicação de multa.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação de consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor FINANSIL PROMOTORA DE CRÉDITO, inscrito no CNPJ 08.924.148/0001-24, com endereço na Rua dos Girassóis, 56, São Bernardo do Campo - SP, CEP 09.841-130, por violação aos artigos 6º, III; 20; 31; 35, III; 39, V e 55, §4º do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 31.032.001.18-0001416, que:

“O consumidor , relata que efetuou Empréstimo na Empresa , Finansil , Promotora de Credito , e informa que , cumpriu os procedimentos estipulados pela Empresa , como pagamento , no valor de R\$ 720,00 Reais . Ocorre que , o valor do Empréstimo não foi liberado . O consumidor requer esclarecimentos do ocorrido , e a restituição do valor pago . Fundamento Legal Artigo 35º Inciso III e Artigo 39º V do CDC.”



Notificado às fl. 04-v, o fornecedor **não prestou** informações.

Frustradas as tentativas preliminares de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às **fl. 15 e 16**.

Regularmente notificado por duas vezes conforme Avisos de Recebimento de **fl. 15-v** o fornecedor permaneceu inerte, **não tendo juntado nos autos** quaisquer manifestações ou defesa dentro do prazo legal de dez dias estabelecido pelo art. 44 do Decreto nº 2.181/97.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o processo atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

Reclama o consumidor que teria firmado contrato de empréstimo com o fornecedor e cumprido todos os requisitos exigidos na contratação por meio do pagamento inicial no valor de R\$ 720,00 para liberação do crédito solicitado, conforme documentos e comprovantes de **fl. 09-14**.

Ocorre que o valor referente ao empréstimo não foi liberado, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

O comportamento apontado nos autos afrontou o **direito básico** do consumidor, disposto no **art. 6º** inciso III do CDC, à **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços:

*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;

[...]

Proteção básica e essencial, reforçada pelo **art. 30 e 31** 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. 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.*

Com isso, cometeu o fornecedor também infração ao art. 13, inciso I do Decreto nº **2.181/97** (regulamentador do CDC), o qual dispõe:

*Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078. de 1990](#):*

....

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes;

Ao recusar cumprimento à oferta apresentada e firmada com o consumidor, com a negativa em liberar o valor referente ao empréstimo contratado, o fornecedor incorreu no que dispõe o **art. 35** do Código de Defesa do Consumidor:



*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.*

[...]

Ademais, os documentos de **fl. 12-14** comprovam que o consumidor efetuou o pagamento no valor de R\$ 720,00 em benefício do fornecedor para a liberação do crédito solicitado, sendo que tal liberação não ocorreu e o valor pago pelo consumidor foi retido.

Destarte, observa-se que o fornecedor colocou o consumidor em desvantagem exagerada, o que constitui prática abusiva na forma do art. 39 do CDC:

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

*V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;*

Além disso, o fato de o serviço não corresponder ao ofertado incorre no disposto pelo art. 20 *caput* do CDC, o qual trata da **responsabilidade objetiva do fornecedor** quando da falha na prestação de serviços:

*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.

DO DESRESPEITO ÀS NOTIFICAÇÕES DO PROCON

Ademais das infrações identificadas, o fornecedor FINANSIL PROMOTORA DE CRÉDITO CNPJ 08.924.148/0001-24 ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon (fl. 04-v e 15-v), ao não cumprir as determinações do CDC e ao não prestar informações quando regularmente notificado, em franca afronta ao disposto no art. 55, §4º do CDC, e no art. 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, *in verbis*:

Lei nº 8.078/90:

Art. 55

...

§ 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.

.....

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.***



Nesse sentido, tem decidido o Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÕES. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. DECRETO 2.181/1997. 1. Dispõe o art. 55, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que "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". 2. Assim, a recusa do fornecedor em prestar informações pode ensejar o crime de desobediência, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997. 3. Recurso Especial provido. (REsp 1120310/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/08/2010, DJe 14/09/2010) (Destacamos)

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de prática infrativa às relações de consumo e de afronta às determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, **são cabíveis as sanções** previstas no Código do Consumidor e no Decreto nº 2.181/97:

Lei 8.078/90 (Código do Consumidor)

.....

*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;

.....

Decreto nº 2.181/97:

....

*Art. 18. A **inobservância das normas** contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e das demais normas de defesa do consumidor constituirá **prática infrativa** e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:*

I - multa;



.....

§ 1º Responderá pela prática infrativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.

[...]

Assim, em face do exposto, considerando que o processo atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo fundamentada a reclamação do consumidor**, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97 e subsistente as infrações na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e aplico ao infrator FINANSIL PROMOTORA DE CRÉDITO CNPJ 08.924.148/0001-24, **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. 20 a 31 da Resolução PGJ nº 14/2019, esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.296/2011.

Nesse contexto, 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 os art. **6º, III; 20; 30; 31; 35, III; 39, V; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **12, VI; 13, VI e XVI; e 33, § 2º** do Decreto nº 2.181/97, considerando o concurso de práticas, se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 21, da Res. PGJ nº 14/2019 (art. 21, inciso III, nº 2, 19, 34).

Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor dificultou ao máximo o exercício do direito a restituição do valor pago, auferindo vantagem financeira em face de prejuízo alheio, considero-a apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 23, e 28, § 3º, da Resolução PGJ nº 14/2019).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 4-v e 15-v) não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o



porte econômico do fornecedor (ME), **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual dentro da faixa de Empreendedor Individual - Microempresa, nos moldes do art. 24 da Resolução PJJ nº 14/2019 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 2.020,00 (dois mil e vinte reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 20), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 1.683,34 (mil seiscentos e oitenta e três reais e trinta e quatro centavos), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 20, §3º da Resolução PGJ nº 14/2019) aumento a pena em mais 1/3 (dois terços), para o valor de R\$ 2.244,45 (dois mil duzentos e quarenta e quatro reais e quarenta e cinco centavos).

Tratando-se de infrator classificado como “Microempresa”, **reduzo** o valor final em 5% (cinco por cento) na forma do art. 20 § 2º da Resolução PGJ nº 14/2019, fixando-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 2.132,23** (dois mil cento e trinta e dois reais e vinte e três centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator na forma legal, para, nos termos do [art. 57](#) do CDC, [art. 29](#) do Decreto nº 2.181/97 e [art. 3º](#) da Lei Municipal nº 2.314/2000, recolher em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa aplicada**, na data constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo o Infrator juntar nos autos o comprovante do 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) Determino ainda a inclusão do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores, como reclamação não atendida, nos termos do art. 44 do CDC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 2 de março de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon