



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0116-003.181-0

Fornecedor: NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75

EMENTA: VENDA CASADA. GARANTIA ESTENDIDA E SEGUROS DIVERSOS. PEDIDO DE CANCELAMENTO. NEGATIVA DE REEMBOLSO. PRÁTICA ABUSIVA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. INFRAÇÃO AO ART. 39, I, V, E VIII DO CDC. 1. O pedido de cancelamento da garantia ou seguro pode ser feito junto a organização varejista, que tem a obrigação de providenciar a imediata devolução dos valores pagos da mesma forma que se efetivou o pagamento, nos moldes do art. 6º, §§ 2º a 5º, da Circular SUSEP 480/2013. 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 NOVA CASA BAHIA, inscrita no CNPJ 10.757.237/0001-75, por violação dos artigos 39, I, III, IV, V, e VIII do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, através de reclamação do consumidor, que:

“A consumidora relata que foram feitos 02 contratos de seguro no valor de R\$ 99,90 por uma compra realizada na Loja citada e Garantia R\$ 123,00 e Outro Contrato de Garantia Estendida valor de R\$ 37,00. A consumidora relata não ter solicitados estes contratos citados acima , e somente a compra de uma Cama , valor R\$ 1129,00 e um Micro-ondas R\$ 549,00 . A consumidora



solicitou o cancelamento dos contratos de Seguro e Garantia , como consta em documentos em Anexo . Porém o valor total da compra não foi corrigido , estando a consumidora realizando pagamento da cama , do micro-ondas e ainda dos Seguros citados acima . Requer a consumidora a correção do valor total da compra com a retirada dos valores dos Contratos Cancelados de Seguro . Fundamento Legal , Artigo 39º , Inciso I, III , IV e V do CDC.”

Notificado no procedimento preliminar (fl. 06) o fornecedor não prestou informações.

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo** às fl. 18-19, tendo o fornecedor sido notificado para prestar informações e apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 19-v.

Regularmente notificado, o fornecedor novamente **não se manifestou** nos autos.

Convocado para audiência realizada as fl.20, o fornecedor compareceu, porém não apresentou proposta de acordo.

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

Os documentos de fl. 10-17, comprovam que fornecedor impingiu ao consumidor no momento da compra serviços de seguros e garantia estendida dos quais o consumidor só tomou conhecimento da conferência das notas fiscais.

A consumidora compareceu a loja para comprar uma cama box com colchão, e um micro ondas, e saiu com 4 (quatro) contratos de seguros, quais sejam, 2 (dois) “Microseguro Vida Protegida e Premiada” e 2 (dois) seguros “Garantia Estendida Original”. (Fl. 14-17)



Mesmo após pedir o cancelamento dos mesmos, continuou a ser cobrada nas faturas do cartão e não teve o devido reembolso.

O consumidor entrou em contato com o fornecedor para solução amigável, porém sem sucesso.

De seu turno o fornecedor, se limitou apenas a informar que “não possui responsabilidade na restituição/cancelamento dos seguros e garantias estendidas.” (fl. 40)

Da prática infrativa

O regulamento que trata da venda de seguros prevê que o pedido de cancelamento da garantia ou seguro pode ser feito junto a **organização varejista**, que tem a obrigação de providenciar a imediata devolução dos valores pagos da mesma forma que se efetivou o pagamento, nos moldes do art. 6º, §§ 2º a 5º, da Circular SUSEP 480/2013:

Art. 6º O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

....

*§ 2º O segurado poderá **exercer seu direito de arrependimento** pelo mesmo meio utilizado para contratação **junto à organização varejista**, sem prejuízo de outros meios disponibilizados pela sociedade seguradora.*

*§ 3º A **organização varejista** ou a sociedade seguradora, conforme for o caso, fornecerão ao segurado confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, sendo obstada, a partir desse momento, qualquer possibilidade de cobrança.*

*§ 4º Caso o segurado **exerça o direito de arrependimento** previsto neste*



artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo a que se refere o caput, **serão devolvidos, de imediato.**

§ 5º A **devolução** a que se refere o parágrafo anterior será realizada **pelo mesmo meio e forma de efetivação do pagamento do prêmio**, sem prejuízo de outros meios ou formas disponibilizados pela sociedade seguradora, desde que expressamente aceito pelo segurado.

....

Além de não responder as notificações do Procon, ficou claro nos autos, que o fornecedor incorreu em pratica abusiva prevista no art. 39, I e V do CDC:

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

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

....

V - exigir do consumidor *vantagem manifestamente excessiva*;

....

Nesse sentido prevê o art. 18, § 1º do 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 cível, 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.**

Da responsabilidade solidária

Quanto a esse ponto acrescento que o regime de responsabilidade adota pelo Código do consumidor é o da responsabilidade solidária, o que importa em dizer que o varejista é plenamente responsável pela venda, pelo cancelamento e pela restituição do seguro vendido ao consumidor.

Nesse sentido:

CONSUMIDOR. CONTRATO. SEGURO. APÓLICE NÃO EMITIDA. ACEITAÇÃO DO SEGURO. RESPONSABILIDADE. SEGURADORA E CORRETORES. CADEIA DE FORNECIMENTO. SOLIDARIEDADE.

1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que **todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício**, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

2. O art. 34 do CDC materializa a teoria da aparência, fazendo com que os deveres de boa-fé, cooperação, transparência e informação alcancem todos os fornecedores, diretos ou indiretos, principais ou auxiliares, enfim todos aqueles que, aos olhos do consumidor, participem da cadeia de fornecimento.

3. No sistema do CDC fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação.

Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência.

4. O art. 126 do DL nº 73/66 não afasta a responsabilidade solidária entre corretoras e seguradoras; ao contrário, confirma-a, fixando o direito de regresso destas por danos causados por aquelas.

5. Tendo o consumidor realizado a vistoria prévia, assinado proposta e pago a primeira parcela do prêmio, pressupõe-se ter havido a aceitação da seguradora quanto à contratação do seguro, não lhe sendo mais possível exercer a faculdade de recusar a proposta.



6. Recurso especial não provido.

(REsp 1077911/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/10/2011, DJe 14/10/2011)

O comportamento do fornecedor não observou as regras da boa-fé objetiva, requisito obrigatório nas relações de consumo, prevista de forma expressa no art. 4º, III e 51, IV do CDC

Observo neste contexto que, ao não providenciar a devolução dos valores dos seguros cancelados, o fornecedor não respeitou as disposições do art. 6º da Circular SUSEP nº 480/2013, acima declinadas, e assim cometeu infração ao disposto no **art. 39, VIII do CDC**, que prevê:

*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);

Ao mesmo tempo em que deixou de cumprir normas do órgão regulamentador competente, promoveu o **desequilíbrio contratual** prática também vedada pelo CDC nos **art. 39, V** e no **art. 51, IV**, *in verbis*:

*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**;

.....

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas **iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo e de afronta as determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, **são cabíveis as sanções** previstas no Código do Consumidor:

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;

.....

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 NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75, **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 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. 39, I, V, e VIII** da Lei 8.078/90, práticas que se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 60, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 60, inciso III, nº 1, 15, 19).

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 que o fornecedor regularmente notificado não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte econômico do fornecedor, **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 7.000.000,00 (sete milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 18.500,00 (dezoito mil e quinhentos reais vinte e seis mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 13), **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), e fixo-a em **definitivo** no valor de **R\$ 12.333,34** (doze mil trezentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

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 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, 20 de novembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon

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

Publicação: DOE 15/12/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11195>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/NovaCasaBahia_0116-003.181-0.pdf



Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Ofício: 096/17

Processo nº 0116-003.181-0

Fornecedor: NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON