



## DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização Estadual “De Olho na Garantia Estendida”

Auto de Infração nº: **099/17**

Fornecedor: Casas Pernambucanas CNPJ 61.099.834/0407-37

Arthur Lundgren Tecidos S.A.

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. Inexistência de código do consumidor disponível para consulta. Infração a Lei 12.291/10. 3. Ausência de cartaz com informações sobre o Procon. Infração a Lei Estadual MG 11.823/95. Infração julgada 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 Pernambucanas** CNPJ 61.099.834/0407-37, com endereço na Praça Wenceslau Braz, 59, Centro, CEP 37.500-058, 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) 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) 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) Disponibilizar exemplar (cópia física) do **Código** de Defesa do Consumidor, junto ao caixa de pagamento, em local visível e de fácil acesso ao consumidor. (art. 1º da Lei 12.291/10)
- d) Afixar **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. 24-29**.

Em sua defesa alegou o fornecedor que sua atividade de “representante de seguros” não se confunde com a atividade de “sociedade seguradora”, e que por isso não poderia responder por infração ao art. 11, § 1º da Resolução CNSP nº 297/13.



Alega ainda que mantem o local de referência devidamente identificado.

Que quanto ao extrato do contrato, o mesmo não foi solicitado mas sim o contrato entre o fornecedor e a seguradora.

Que o extrato do contrato e o manual de boas práticas e condições gerais são disponibilizadas no atendimento ao cliente dentro o fichário próprio.

Que oferece aos consumidores de forma impressa uma via da garantia contratual.

Feita proposta de Termo de Ajustamento de Conduta às **fl. 31-38**, a mesma foi recusada às **fl. 39-45**.

Nova tentativa para ajustamento de conduta na audiência de **fl. 63**, novamente recursada pelo infrator às **fl. 76-78**.

O autuado reiterou os termos da defesa, juntando documentos às **fl. 73-76**, comprobatórios das ações para regularizar o local de venda bem como apresentou às **fl. 77-105**, o relatório dos “Resultados das Iniciativas Fiscalização Procons MG”.

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.*

**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 nº 12.291/2010:**

*Art. 1º São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em **local visível e de fácil acesso ao público**, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor.*

**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.*

Quanto ao local de referência, alegou o fornecedor que não cometeu infração ao art. 11, § 1º da Resolução CNSP nº 279/13, por ser esse dispositivo aplicável somente a sociedade seguradora e não ao representante de seguros.

Com razão o autuado nesse ponto.

Não houve infração ao art. 11, § 1º da Resolução CNSP nº 279/13, porém em nada muda a situação do fornecedor porquanto permanece a infração ao art. 5º da Circular SUSEP nº 480/13.

Isso porque, conforme consta no Auto de Infração, no momento da fiscalização o local de referência não estava devidamente sinalizado.

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, o que não ocorreu no momento da fiscalização, conforme consta anotado no campo de observações do Auto de Infração às **fl. 04**.

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.*

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 da Circular SUSEP nº 480/13, ao art. 2º, § 8º da Resolução CNSP nº 297/13,

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [7](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Pernambucanas_AI099-17.pdf)



art. 50 da Lei nº 8.078/90, art. 1º da Lei nº 12.291/10, 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 e de 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 12.291/2010)**

1.1. Quanto à infração do item 4.1. *“Não disponibilizar, em local visível e de fácil acesso, cópia física do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta do consumidor.”* Infração ao art. 1º da Lei 12.291/10.

### **2. Penalidade de Multa (Lei 11.823/95)**

2.1. 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.

### **3. Penalidade de Multa (Res. CNSP 297/13 e Circ. SUSEP 480/13)**

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Pernambucanas\\_AI099-17.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Pernambucanas_AI099-17.pdf) 8



3.1. 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.

3.2. 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.

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 12.291/10, art. 1º, da Lei Estadual MG nº 11.823/95, art. 39, VIII (por infração ao art. 5º, caput, da Circular SUSEP nº 480/13 e § 8º do art. 2º 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. 106), bem como as comprovações dos esforços empreendidos na regularização do ponto de venda conforme documentos de **fl. 42-44 e 70-75**, e ainda a participação do infrator junto ao Programa de Boas Práticas e Iniciativas em conjunto com o Procon Estadual de Minas Gérias e Procons Municipais, conforme documentos de **fl. 77-105**, 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.



**Município de Itajubá/MG**

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



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, 13 de junho 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 31/07/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13207>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Pernambucanas\\_AI099-17.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Pernambucanas_AI099-17.pdf)