



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo nº 0113-002.366-0

Fornecedor: Via Varejo SA (Globex Utilidades)

EMENTA: Processo Administrativo. Instauração por ato de ofício. Inteligência do art. 33, I do Decreto 2.181/97. Denúncia proveniente da Justiça do Trabalho que reconheceu por sentença, prática de venda casada. Comprovada prática abusiva vedada pelo art. 39, I do CDC e art. 12, I do Decreto 2.181/97. Aplicação de penalidade de multa, nos termos do art. 56 do CDC.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo coletivo instaurado através de ato de ofício da autoridade competente, nos termos do art. 33, I, do Decreto Federal 2.181/97, em face do fornecedor **Via Varejo SA** (nova denominação de Globex Utilidades SA), nome fantasia "**Ponto Frio**" inscrito no CNPJ 33.041.260/0661-81, localizado na Rua Coronel Carneiro Júnior nº 366, centro de Itajubá-MG.

Conforme consta no ato inaugural, o processo foi aberto com os seguintes fundamentos de fato e de direito (fls. 03):

*"Processo administrativo coletivo. **Instauração de ofício - art. 33, I, do Decreto 2.181/97.** Notícia oriunda dos ofícios 537/12 e 316/13, da Justiça do Trabalho sobre prática de **venda casada de seguro de garantia estendida.** Repercussão coletiva. Reclamação de ofício.*

Trata-se de processo administrativo, com fundamento em notícia oriunda de ofício encaminhado da Vara da Justiça do Trabalho de Itajubá-MG, nos processos nºs 0000301-32.2012.503.0061 e 0000952-64.2012.503.0061, ambos em face do fornecedor PONTO FRIO (CNPJ 33.041.260/0661-81).

Cuidam-se as demandas trabalhista de ação por dano moral em face do fornecedor PONTO FRIO, que segundo consta nos autos, dentre outros tratamentos opressivos, obrigavam os empregados a "efetuar a venda casada da garantia estendida" na venda de suas mercadorias.



*Os fatos narrados nos processos trabalhistas que deram ensejo a abertura de procedimento administrativo no Procon, dão conta de prática infrativa as relações de consumo, previstas nos **artigos: 39, I** do Código de Defesa do Consumidor e **no art. 12, inciso I** do Decreto 2.181/97.”*

O fornecedor regularmente notificado com os documentos da reclamação (fls.28-v), apresentou defesa, às **fls. 31-106**, alegando que:

a) *Que oferece vários tipos de seguros ao consumidor, entre eles “Seguro Garantia Estendida”, “Seguro Quitação Garantida”, e “Seguro Residencial”;*

b) *Que a venda desses serviços envolve a presença de uma corretora de seguro devidamente autorizada pela SUSEP, órgão responsável pelo setor de seguros;*

c) *Asseverou que o serviço somente é oferecido após a escolha do produto pelo consumidor;*

d) *Que na hipótese de aceitação do seguro o consumidor assina a proposta de adesão e recebe o respectivo certificado;*

e) *Acrescentou que todos os colaboradores, entre vendedores e gerentes recebem treinamento sobre as melhores práticas de vendas e oferta de produtos e serviços;*

f) *Chama a atenção sobre o fato de que apenas uma testemunha, que prestou depoimento nos dois processos trabalhistas, relatou que a venda da garantia estendida estaria embutida no valor do produto;*

g) *Que o depoimento da testemunha por si só não teria o condão de ensejar o reconhecimento da prática infrativa de venda casada.*

h) *Pugna ao final pelo acolhimento da defesa e o arquivamento da reclamação por ausência de prática infrativa.*



O processo teve trâmite regular, com respeito aos princípios basilares da ampla defesa e do contraditório:

Termo de Reclamação e notificação às **fls. 03 e 28**.

Defesa com documentos às **fls. 31-106**.

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

Constitui princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, conforme disposto no **art. 4º, I e VI do CDC**:

*I - reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo;*

.....

*VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado** de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;*

Da mesma forma, prevê o **art. 6º do CDC**, como direito básico do consumidor “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviço” (inciso IV) e, “a **efetiva prevenção e reparação** de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (inciso VI).

A descrição dos fatos relatados, constantes dos autos, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

*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.

.....

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;

Decreto nº 2181/97 (Regulamenta o CDC):

Art. 12. São consideradas **práticas infrativa**:

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

Por seu turno, a defesa não trouxe qualquer argumento que pudesse afastar a incidência das normas infringidas.

O teor dos depoimentos das duas sentença trabalhistas (fls. 05-28) que foram encaminhadas ao Procon e deram ensejo a instauração desse processo administrativo dão conta de que o fornecedor usou na época dos fatos de artifícios agressivos para a venda de seguro de “**Garantia Estendida**”, juntamente com a compra do produto, causando danos a coletividades de consumidores

As oitivas do reclamado e das testemunhas dos processos trabalhistas (fl.s 04-28), comprovam a exatidão a existência da prática de **venda casada** na unidade do Ponto Frio de Itajubá-MG.

Do que consta dos documentos de **fls. 06** e **fls. 18**, declarou a testemunha “Gisele Romina de Carvalho”:

*“eram obrigados a efetuar a **venda da garantia estendida**; que muitas vezes o cliente brigava porque não queria comprar tal garantia e os gerentes diziam “**para embutir no preço**”; que o preço do produto para o cliente nunca era o mesmo que se apresentava no sistema, exatamente porque*



*ali já estava embutido o preço da garantia estendida; **que algumas vezes era possível ludibriar o cliente** e outras vezes não;”*

.....

*“que tinham que vender vários tipos de serviços dentre os quais a garantia estendida que esta **tinha que ser embutida de qualquer maneira**; por exemplo, se um produto estivesse em promoção por R\$ 600,00 e seu valor normal fosse de R\$ 900,00 colocavam no cartaz o valor de R\$ 800,00, **para embutir a garantia estendida e diziam que esta ia de brinde**; q eu inclusive “entrou num fria” pois vendeu um celular e deu um desconto em troca de embutir a garantia estendida ao Dr. Luiz Fernando, juiz de pequenas causas da cidade, e depois teve que comparecer em audiência para devolver a garantia e ainda tomou um puxão de orelha;”*

O depoimento da testemunha “Gisele Romina de Carvalho”, esta corroborado com os demais depoimentos, inclusive com o das testemunhas da empresa que confirmaram a prática corriqueira de se exigir o cumprimento de metas agressivas de vendas de **garantia estendida**.

Os demais depoimentos, dão conta de que as metas só eram atingidas quando a venda se dava obrigando o consumidor a adquirir com o valor embutido no valor do produto comprado.

Desses depoimentos, citamos as alegações da testemunha do reclamado “Lucimar Ramos Saucedo” que declarou as **fls. 07** que: *“os vendedores sempre são cobrados de que devem bater as metas, inclusive das vendas de garantia estendidas;”*.

A testemunha também do reclamado “Anna Hacyle Campos Guimarães de Oliveira”, no mesmo sentido declara às **fls. 07** que: *“sempre houve uma pressão muito grande para que batessem as metas, dentre as quais a venda de garantia estendida;”*.

O próprio preposto do reclamado confirma a exigência de metas de venda de garantia estendida, em depoimento juntado às **fls. 17**, em que afirma: *“que havia cobrança para que a garantia estendida fosse vendida;”*.



Finalmente, conforme documentos encartados às **fls. 13 e 27**, em ambos os casos, o juízo trabalhista reconheceu por **sentença** que a instrução processual comprovou a **prática de venda casada** por parte do fornecedor, nos seguintes termos:

“Considerando-se que a instrução processual demonstrou a prática de venda casada pela reclamada, em prejuízo do consumidor, expeçam-se ofícios ao Ministério Público e ao Procon, com cópia da presente decisão e da ata, para as providências que entenderem cabíveis.”

Quanto a alegação de que apenas o depoimento de uma única testemunha, não poderia ensejar o reconhecimento da prática de venda casada, verifico da leitura dos autos e documentos, que a mesma não procede.

É que as declarações da citada testemunha, estão corroboradas com os demais depoimentos, inclusive com os relatos das testemunhas do reclamado, que demonstram que a empresa Ponto Frio, usava de prática agressiva de venda de garantia estendida, embutindo o valor da garantia no valor pago pela compra dos produtos.

Assim, reconheço pelos documentos juntados, que segundo consta dos fatos, é prática corriqueira na unidade do **Ponto Frio** de Itajubá, a venda casada da garantia estendida, caracterizando infração as art. 31, 39, I do CDC e art. 12, I do Decreto 2.181/97.

Registro ainda que, conforme consta nos andamentos processuais juntados às **fls. 107-117**, ambas sentenças trabalhistas que reconheceram a prática de **venda casada** a que os funcionários do fornecedor eram obrigados a empurrar a garantia estendida para o consumidor, transitaram em julgado.

Concluindo, estando caracterizada infração as normas de proteção e 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;

.....

Decreto 2.181/97 (Regulamentou o CDC):

.....

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;

.....

Nesse sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DESCONSTITUIÇÃO DE MULTA APLICADA PELO PROCON MUNICIPAL - DESCABIMENTO - AUSÊNCIA DE ILEGALIDADE - **VENDA CASADA - PRÁTICA ABUSIVA** - VALOR DA MULTA - RAZOABILIDADE - ILEGITIMIDADE PASSIVA DO PROCON.

- O Procon Municipal se caracteriza por ser órgão do Município, produto de desconcentração administrativa, sendo desprovido de personalidade jurídica.

- Tratando-se de ente despersonalizado, o Procon não pode figurar no polo passivo da ação, devendo ser representado pelo Município.

- **O PROCON está autorizado a aplicar multas por ofensa às normas de defesa do direito do consumidor, estando essa atuação amparada pelo art. 56, parágrafo único, da Lei 8.078/90, conforme entendimento pacífico do colendo STJ.**

- Constitui prática abusiva a imposição obrigatória ao consumidor de contrato de financiamento, de contratação de seguro obrigatório da própria instituição financeira.

- Recurso não provido. (TJMG - Apelação Cível 1.0699.10.008964-7/001, Relator(a): Des.(a) Heloisa Combat, 4ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 30/08/2012, publicação da súmula em 04/09/2012)

Assim, em face do exposto, considerando que o processo atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente a infração** na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e **aplico ao infrator 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.



Consoante entendimento jurisprudencial, a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano individual sofrido pelo consumidor, mas sim à proteção da coletividade e à punição pela infração às normas que tutelam as relações de consumo.

Assim considerado, o valor da multa deve ter o condão de censurar a conduta do fornecedor, para que ele realmente sinta que precisa mudar sua relação com os consumidores e deve fazer isso obedecendo às normas consumeristas.

Observa-se que o poder sancionatório do Estado pressupõe obediência ao princípio da legalidade e a sua *ratio essendi* é desestimular a prática daquelas condutas censuradas pelo CDC.

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 artigos **31, 39, I** da Lei 8.078/90, e art. **12, I** do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo I”, e “Grupo III”, de gravidade, conforme previsto no art. 60, inciso I, nº 1 e inciso III nº 15, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando que a empresa estava auferindo lucro com a venda casada de garantia estendida em detrimento do consumidor, e portando obtendo vantagem indevida, considero comprovada a vantagem auferida, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando os demonstrativos apresentados às fls. 103-106, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon às fl.s 121, considero para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 3.739.841,56 (três milhões setecentos e trinta e nove mil, oitocentos e quarenta e um reais e cinquenta e seis centavos), 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\$ 13.466,14 (treze mil quatrocentos e sessenta e seis reais e quatorze centavos).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 121), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 11.221,78 (onze mil duzentos e vinte e um reais e setenta e oito centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Considero ainda a presença de **duas agravantes**, a contida no inciso II, do art. 26, do Decreto 2.181/97, “*ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas*”, e a contida no inciso VI do mesmo artigo, “*ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo*”.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, **acrescento** 2/6 (dois sextos) a pena elevando-a para o valor de R\$ 14.962,37 (quatorze mil novecentos e sessenta e dois reais e trinta e sete centavos).

Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) **aumento** a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 19.949,83** (dezenove mil novecentos e quarenta e nove reais e oitenta e três centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** da infratora para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa aplicada**, na data apazada constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo a Infratora 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.



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, considerado improvido, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, 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.

Intime-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 13 de julho de 2015.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

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

Publicação: DOE 20/08/2015.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=5115>

Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/PontoFrio0113-002.366-0.pdf>