



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO DO MUNICÍPIO DE MARIANA
Instituído pela Lei 2.972 de 17 de Junho de 2015
Edição nº 957 de 22 de Março de 2019
Autor da publicação: Eliene da Conceição Santos

Publicações Prefeitura de Mariana

Legislação: Portarias

Legislação: Portarias

PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DA COMISSÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR

PORTARIA Nº 03, de 21 de março de 2019

A SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO, no uso de suas atribuições legais, e com base no disposto nos artigos 156 e 162 da Lei Complementar n.º 005/2001, e Decreto 6.322 de 25 de Maio de 2012, resolve:

Art. 1º Instaurar Processo Administrativo Disciplinar - PAD, com a incumbência de apurar as infrações administrativas no serviço público, em consequência do PRO 001/2018, bem como as possíveis irregularidades e as demais infrações conexas que emergirem no decorrer das apurações, em face ao servidor V. M. O. L., matrícula 22.085.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Mariana, 21 de março de 2019.

Arlinda Gonçalves Coelho

Secretária Municipal de Administração

Publicações Diversas: Notificações

Publicações Diversas: Notificações

FA nº 31.038.001.18-0002432

CONSUMIDOR: José Carlos de Sena

INFRATOR: **ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A**, CNPJ: 17.197.385/0001-21, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 1.420, 5º e 6º andares, salas 501 a 505, 507 a 516, 521 e 601 a 621, Bairro Savassi, Belo Horizonte - MG, CEP: 30112-021.

DECISÃO ADMINISTRATIVA 02/2019

1. RELATÓRIO

Tratam os autos de Processo Administrativo instaurado pelo Procon Municipal de Mariana-MG fundado na reclamação apresentada pela consumidora José Carlos de Sena, com base na Lei federal nº 8.078/1990, no Decreto federal nº 2.181/1997, na lei municipal 2588/2011, no decreto municipal 6.346/2012 em face da fornecedora **ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A**, visando apurar práticas infrativas ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90).

Imputa-se ao fornecedor as seguintes práticas infrativas consumeristas:

*“O Consumidor comprou um telefone no dia 15 de julho de 2017, na loja das Casas Bahia local da cidade em Mariana, no ato da compra foi feito o seguro de quebras acidentais da empresa Zurich. O telefone **acidentalmente** tornou-se inútil para o manuseio, o modelo do telefone era um Samsung J510 Galaxy J5Metal Duos DR, o consumidor comunicou a loja de onde fora realizada a compra do produto. Na loja um contato com a seguradora foi realizado, onde foi estabelecido que o telefone estivesse sendo enviado para assistência técnica, filial da seguradora, para que uma perícia fosse realizada a fim de apurar o montante destinado ao consumidor, tal ocorrência ficou registrada pelo número do sinistro 854794. Assim foi feito, o produto foi enviado pra a assistência, porém nem aparelho e nem um posicionamento retornaram para o consumidor. O consumidor procurou o PROCON para resolver o seu conflito, onde em contato com a seguradora foram feitas varias tentativas para o reembolso, a seguradora sempre alegava que faltavam documentos para prosseguir com o atendimento, vários prazos foram pedidos para o consumidor aguardar, referente às respostas das análises, mas essas*

sempre ficaram pendentes devidos a faltas de documentos. Os documentos sempre solicitados foram enviados pelo consumidor e pelo PROCON. Foi cobrada uma taxa de envio do aparelho, no valor de R\$ 35,00. Mais gastos com lan house, causando ai um prejuízo ao consumidor. Protocolos referentes às conversas 16622870 - 15683824 - 15808762 - 15779943.

Por estas razões o consumidor pleiteou a execução forçada da obrigação ou a restituição dos valores pagos, no qual é caracterizado como direito 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:

(Art. 35 , inciso I) Exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

(Art. 4º) A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

(Art. 4º , inciso III) harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Notificada, nos termos acima, acrescidos ainda: “Por estas razões o consumidor pleiteou a execução forçada da obrigação ou a restituição dos valores pagos e a rescisão do contrato, no qual é caracterizado como direito do consumidor.”, para comparecimento em audiência de conciliação (fls. 02 a 08), a reclamada compareceu (ata de audiência fls.38), e durante a tentativa de acordo, ofertou a devolução de R\$ 791,12 (setecentos e noventa e um reais e doze centavos) a serem repassados mediante Ordem de Pagamento no Banco Santander num prazo de 15 dias úteis, por esta razão no termo de audiência inicialmente a reclamação foi classificada como fundamentada e atendida, ocorre que passado o referido prazo a reclamada

Injustificadamente não efetuou o pagamento e nas reclamações realizadas diretamente pelo consumidor na central de atendimento da reclamada nenhum posicionamento foi firmado.

Ante os fatos acima narrados, sobreveio despacho que classificou a reclamação como “Fundamentada e Atendida”, fls. 01, logo após foi caracterizado que se tratava de uma reclamação que deveria ter o tratamento como “fundamentada e não atendida”, pois haviam fundamentos jurídicos do pedido do consumidor, pois se tratava de uma lesão ao seu direito de ter o reparo de aparelho telefônico, todavia a recusa injustificada em cumprir os termos estabelecidos com o PROCON e com o consumidor por parte da reclamada se fez necessário despachar nos autos para que a reclamada se manifestasse, tendo sido proferido o despacho de fls.110 , no qual a fornecedora estava notificada a apresentar defesa acerca da infração e, desta vez se nega a se submeter a este órgão com o embasamento de que o pleito já esta sendo solucionado no Poder Judiciário fls.111.

Pois bem é importante destacar que o art.55, §1º do CDC, estabelece que dentre as várias competências, incumbe ao órgão oficial municipal a fiscalização e o controle do mercado de consumo, portanto apesar de o mérito já estar sendo discutido no ambito do Poder Judiciário, este órgão não se torna incapaz em punir as infrações consumeristas e a desobediência por parte da reclamada em se submeter as nossas decisões.

O processo transcorreu dentro da mais absoluta normalidade, com respeito aos princípios basilares da ampla defesa e do contraditório, clamando, agora, por decisão.

Com vista os autos para decisão.

É, essencialmente, o relato. Passo a decidir.

1. FUNDAMENTAÇÃO

Passo, pois, ao julgamento administrativo do fato ocorrido, nos moldes da Lei federal nº 8.078/90, art. 56, parágrafo único e do Decreto Federal nº 2.181/97, art. 4º, inciso IV e 5º, *caput*.

O presente processo administrativo teve o seu trâmite regular, sem qualquer vício que pudesse prejudicar o exercício do direito de defesa do infrator.

2.1 DA SUJEIÇÃO DO CASO AO CDC.

Parece inegável que o caso em voga sujeita-se às relações jurídicas de consumo, daí advindas da Lei nº 8.078/90, uma vez que a reclamante é consumidora e a reclamada fornecedora.

Senão vejamos:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços

2.2-DA OFENSA AO ART. 35 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Conforme nota de pedido às fls.1, a fornecedora não executou o contrato de seguro, no valor de R\$791,12(setecentos e noventa e um reais e doze centavos), e em sua última manifestação no processo alegou que o Judiciário já está analisando o litígio, ocorre que este órgão permanece sendo o competente para sancionar os fornecedores infratores da relação de consumo, conforme determina o art. 56, parágrafo único do CDC.

O Procon também realizou contato com a fornecedora por 3 vezes via telefone com o intuito de acordar sobre a demanda, sem obter sucesso, estando, assim, configurada a infração ao art. 39,II do código de defesa do consumidor.

Note-se que não há dúvidas quanto à oferta dos produtos, conforme nota de pedido às fls.1.

O art. 35 do código de defesa do consumidor preleciona:

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:

1. - **exigir o cumprimento forçado da obrigação**, nos termos da oferta, **apresentação** ou publicidade;
2. - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
3. - **rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.**

Conforme legislação indicada, o fornecedor está obrigado ao cumprimento daquilo que oferecer, sendo que a partir daí, surge ao consumidor a possibilidade de exigir o seu cumprimento, aceitar outro produto ou serviço igual ou rescindir o contrato com direito a restituição dos valores já pagos.

In casu, ante o descumprimento da oferta, o consumidor optou pela execução forçada da obrigação, conforme ofertado na apólice fls.13.

2.3-DA INFRAÇÃO AO ART. 6º DO CDC

A reclamada injustificadamente recusou a execução da obrigação, não dando informações claras e precisas sobre o pedido registrado pelo Consumidor.

Nos termos do artigo 6º, são direitos básicos do consumidor a informação claras e precisas sobre os diferentes produtos e **serviços**. Prevê ainda que a informação deve conter a **especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade**, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Senão vejamos:

“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, bem como sobre os riscos que apresentem.”

O consumidor optou pela execução da obrigação, conforme os termos da reclamação (fls.1) e o fornecedor se manteve inerte, negando expressamente.

Destarte, não restam dúvidas e nem provas acerca da infração ao art. 6º da lei 8.078/90.

- DA RECUSA EM CUMPRIR OS ACORDOS REALIZADOS ATRAVÉS DO PROCON

É sabido que o Procon Municipal de Mariana, integra o Sistema Nacional de Defesa do Procon (SNDC), agindo em estrita defesa dos direitos do consumidor.

Em cumprimento ao seu dever legal, mediante reclamação do consumidor, onde vislumbrado indício de infração ao art. 39,II e 6º do CDC, este órgão efetuou atendimento preliminar perante a reclamada, ou seja, através de contato telefônico, efetuou a abertura direta de reclamação e em audiência solicitou esclarecimentos e propôs acordo quanto à execução da apólice do contrato de seguro, a reclamada submeteu em audiência ao pedido do consumidor, mas infelizmente a reclamada não cumpriu com o acordado.

O art 33 § 2º do decreto 2.181/97 dispõe:

Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 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.

Com efeito, a recusa injustificada da reclamada em cumprir com o acordado , o não pagamento da quantia acordada e o não cumprimento do prazo estabelecido, configura infração as normas de defesa do consumidor, tornando a mesma suscetível de sanções.

FIXAÇÃO DA PENA DE MULTA (artigo 57, CDC, e artigo 40 do Decreto Municipal 6346/2012).

De acordo com o art. 57 do CDC, o valor da pena de multa será fixado atendendo critérios estritamente legais, os quais levarão em conta a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

- a. **Gravidade da Infração:** relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo. As infrações que ensejam essa sanção administrativa enquadram-se na classificação I e III, consideradas de natureza leve e grave, quais sejam, descumprir as cláusulas contratuais e em se recusar a se submeter as decisões deste órgão;
- b. **Vantagem não auferida:** Não há, no presente caso, como mensurar a vantagem auferida. Quanto à vantagem auferida, é bom que se diga que não há necessidade de a mesma guardar proporcionalidade com a infração cometida. 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 com os órgãos de defesa do consumidor e deve fazer isso obedecendo às normas consumeristas. Consoante entendimento jurisprudencial, a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano sofrido pelo consumidor, mas sim à punição pela infração às

normas que tutelam as relações de consumo. 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 ou

ilícitas, ou ainda forçar o cumprimento das obrigações. Considerando a ausência de prova nos autos acerca da vantagem auferida pela fornecedora, aplico o fator “1” do art. 42, I do decreto municipal 6.346/2012.

- a. **Condição econômica:** A fornecedora devidamente notificada não apresentou o contrato social e o resultado do demonstrativo do último exercício (fls.08, AR juntado às fls. 08/verso). Em pesquisa ao ESTATUTO SOCIAL contidos nos autos (fls.85) constatamos que se trata de uma sociedade anônima de grande porte que possui como capital social a quantia de R\$ 2.503.862.696,56 (dois bilhões, quinhentos e três milhões, oitocentos e sessenta e dois mil, seiscentos e noventa e seis reais e cinquenta e seis centavos). Notadamente, a reclamada se enquadra na classificação “empresa de grande porte”, por apresentar vestígios, pois se trata de uma empresa seguradora.

CÁLCULO:

- I. **Pena-base:** Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade das infrações, a vantagem auferida e a condição econômica da reclamada, aplico os dados à fórmula prevista em Decreto 6.346/2012, Decreto 2.181/97 e art. 65 da Resolução PGJ 11/2011, tendo como o *quantum* da pena-base o valor de R\$ 10.396.002,68(dez milhões, trezentos e noventa e seis mil, dois reais e sessenta e oito centavos), a mínima em R\$ 37.560.440,45 (trinta e sete milhões, quinhentos e sessenta mil, quatrocentos e quarenta reais e quarenta e cinco centavos) e a Multa Máxima R\$112.681.321,35 (cento e doze milhões, seiscentos e oitenta e um mil,

trezentos e vinte e um reais e trinta e cinco centavos), conforme planilha de cálculo anexa.

- **Atenuantes** (artigos 25 do Dec. 2.181/97 e Decreto 6346/2012): Com fulcro no art. 25, II, do Decreto Federal 2.187/97, verifica-se existir circunstância atenuante em relação a reclamada, haja vista que é primária. Em assim sendo, por imperativo legal, aplico a diminuição da pena prevista no artigo 44, I, do Decreto 6346/2012, diminuindo a pena-base em 1/2 (um meio).

- I. **Agravantes** (artigo 26, IV do Dec. 2.181/97 e 44 do Decreto 6346/2012: não se vislumbra no feito circunstância agravante.

bstante, em atendimento ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade norteadoras dos atos administrativos, como o poder discricionário da administração pública, entende-se que os valores obtidos através da aplicação dos à planilha são incoerentes com a gravidade da infração, uma vez se tratar de um caso pontual, onde não se fica um dano difuso, mas um ato lesivo em relação ao

Consumidor e ao PROCON que, embora não isente o fornecedor da sanção, tem o condão de diminuir seus efeitos.

Desta feita, procedo a redução proporcional, fixando de forma definitiva, a multa no valor de R\$100.396,68 (cem mil, trezentos e noventa e seis reais e sessenta e oito centavos).

Desta feita, fixo de forma definitiva, a multa no valor de R\$ 100.396,68(cem mil, trezentos e noventa e seis reais e sessenta e oito centavos).

ISTO POSTO, determino:

A notificação da reclamada **ZURICH BRASIL SEGUROS** no endereço retro mencionado, para recolher à conta do Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (FMDC), Banco Do Brasil, Agência 2279-9, Conta 11029-9 o valor da multa administrativa aplicada **R\$ 100.396,68(cem mil, trezentos e noventa e seis reais e sesenta e oito centavos)** ou, caso queira, apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de sua notificação com a devida comprovação nos autos (Decreto Federal de nº 2.181/97, art. 9 do Decreto 6346/2012).

Na ausência de recurso, ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não seja quitado em até 30 (trinta) dias, que se proceda à inscrição do débito em dívida ativa, na forma do art. 55 do Decreto Federal de n.º2.181/97, devendo, ao final do mencionado prazo, incidir juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária de acordo com o índice oficial.

Após o trânsito em julgado desta decisão, seja realizada a inscrição do nome dos infratores no cadastro de fornecedores mantido pelo PROCON Municipal, nos termos do artigo 44, *caput*, da Lei 8.078/90 e dos artigos 57 a 62, do Decreto Federal de nº 2.181/97.

Publique-se na imprensa oficial. Registre-se. Intimem-se. Remeta-se cópia do inteiro teor desta decisão, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, disponibilizando-a no site deste órgão.

Cumpra-se na forma legal.

uem-se as partes interessadas

a, 21 de fevereiro de 2019

aniele CD Avelar

Caldas Da Cunha

PROCON

Coordenadora do
Estagiário