



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

End: Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Palácio da Justiça Ráymundo Faoro - Sala 520 - Cep: 70064-900 - Brasília - DF
Fone: (0xx61) 2025-3170 / Fax: (0xx61) 2025-3497 - Home Page: www.mj.gov.br/dpdc

A Diretoria de Expediente para as devidas providências.
Palmas-TO

08/05/14
José Kasuo Otsuka
Promotor de Justiça / Chefe de Gabinete

OFÍCIO CIRCULAR N. 819 -2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ

Brasília, 08 de abril de 2014.

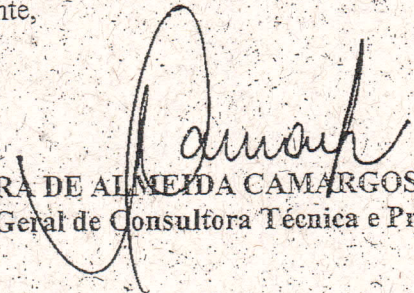
Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Assunto: Instauração de Processo Administrativo.

Senhor(a) Dirigente,

1. Para conhecimento e providências que entender pertinentes, vimos pelo presente comunicar que, em razão dos indícios de supostas abusividades na oferta e na comercialização dos chamados serviços adicionados por parte de Ricardo Eletro Divinópolis Ltda., foi instaurado em face daquela empresa o Processo Administrativo n. 08012.008844/2012-13.
2. Diante disso, tendo em vista que a tarefa de bem defender o consumidor pressupõe uma atuação coordenada, difusa e capilarizada de todos os seus agentes públicos, encaminhamos à Vossa Senhoria cópia da Nota Técnica de instauração, para que possamos reunir esforços no intuito de potencializar melhores resultados para a efetiva defesa do consumidor.
3. Sem mais para o momento, aproveitamos para agradecer Vossa inestimável cooperação, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais necessários.

Atenciosamente,


ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS COSTA OLIVEIRA
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos

MINISTERIO PUBLICO DO E. TOCANTINS



07010076200201477

ASSUNTO : OFICIO CIRCULAR N 319/2014-
ENTRADA : 30/04/2014 15:19
ORIGEM .: MINISTERIO DA JUSTICA
DESTINO : DIRETORIA DE EXPEDIENTE



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO-GERAL DE CONSULTORIA TÉCNICA E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS



Nota n.:	72 2014/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	08 de abril de 2014
Protocolado:	08012.008844/2012-13
Representante:	DPDC <i>ex officio</i>
Representado:	Ricardo Eletro – Ricardo Eletro Divinópolis LTDA.
Assunto:	Prática Abusiva.
Ementa:	Suposta irregularidade na comercialização de serviços adicionados. Indícios de irregularidade na oferta de produtos e serviços. Suposta prática abusiva denominada “venda casada” e serviço não solicitado pelo consumidor. Sugestão de instauração de Processo Administrativo.

Senhora Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos,

I. Relatório

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada de ofício pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça (MJ), em face da Ricardo Eletro Divinópolis Ltda. em razão de supostas irregularidades na oferta e fornecimento dos denominados serviços adicionados, assim como da prática denominada de “venda casada” desses serviços.

2. A empresa foi notificada para apresentar esclarecimentos sobre o modo como são ofertados os serviços adicionados aos consumidores, como também a comercialização de produtos e quais os serviços ofertados, valores cobrados e suas finalidades.

3. Em resposta à Notificação n. 318/2012 – CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, de 11 de outubro de 2012 (fl. 16), a empresa esclareceu (fls. 01-05) que os serviços adicionais que oferece em suas lojas são:

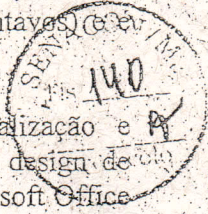
a. Garantia Estendida – Cardif: trata-se de um seguro proteção, registrado na SUSEP, em parceria com a Bradesco Auto/RE e com a Cardif do Brasil Seguros e Garantias AS, com o objetivo de estender a garantia fornecida pelo fabricante; é oferecida aos consumidores no ato da compra e são esclarecidas todas as características e benefícios relativos à contratação; o valor é de acordo com o produto adquirido.

b. Caminhão da Sorte: trata-se de um seguro de vida, registrado na SUSEP, possuindo os mesmo parceiros da Garantia Estendida; prevê cobertura por morte acidental no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), pelo período de 30 (trinta) dias, além de o assegurado concorrer a 5 (cinco) caminhões da sorte no valor líquido de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sendo a capitalização de responsabilidade da Sul América Capitalização; o valor cobrado é de R\$ 6,99 (seis reais e noventa e nove centavos) e é oferecido aos consumidores no ato da compra dos produtos.

c. Instala Já: trata-se de serviços de instalação dos produtos comercializados pela Ricardo Eletro, o cliente também conta com seguro contra danos no ato da instalação e também contra queda do aparelho, causados na instalação ou até 90 dias após o

serviço; o valor cobrado é de R\$ 146,00 (cento e quarenta e seis reais) e é oferecido aos consumidores no ato da compra dos produtos;

- d. Solução certa: trata-se de suporte técnico ilimitado, via telefone ou Internet, para dúvidas, resoluções ou diagnóstico de problemas de informática, através dos analistas do help desk, para qualquer computador, notebook e netbook, oferecido em parceria com a Empresa Tectotal, possui validade de 06 (seis) meses; o valor cobrado são 6 (seis) parcelas de R\$ 8,33 (oito reais e trinta e três centavos) e é oferecido aos consumidores nas lojas da Ricardo Eletro;
- e. Cresça Brasil: trata-se de serviços de curso online de profissionalização e capacitação como corte e costura, assistente administrativo, digitação, design de interiores, secretariado, Mac OS X, Adobe Photoshop CS3 Básico, Microsoft Office Excel 2010 básico e outros; o valor cobrado é de R\$ 34,90 (trinta e quatro reais e noventa centavos) e é oferecido aos consumidores nas lojas da Ricardo Eletro S.A.;
- f. Recarga Programada: trata-se de serviço de recarga de crédito de telefonia pré-paga, com pagamento em dinheiro ou cartão, prestado pela GETNet; o valor corresponde à quantidade de recarga que o cliente desejar e é disponibilizado nas lojas físicas da Ricardo Eletro.
- g. Proteção Residencial: trata-se de seguro para a proteção da residência do cliente com o prazo de duração de 30 (trinta) dias, prestado pela Administradora Aon Affinity do Brasil Serv. e Corretora de Seguros Ltda, com coberturas de incêndio, raios, explosão (até R\$ 60.000,00); responsabilidade civil familiar (até R\$ 1.000,00), assistência 24 horas (indicação e envio de profissional especializado); o valor do seguro é de R\$ 11,99 (onze reais e noventa e nove centavos), oferecido aos clientes pelos vendedores da Ricardo Eletro S.A.;
- h. Seguro Proteção Financeira: trata-se de seguro prestado pela Administradora Aon Affinity do Brasil Serv. e Corretora de Seguros Ltda. que garante o pagamento pelo cliente do financiamento realizado acima de 4 (quatro) parcelas, nos casos de morte, invalidez permanente total (valor até R\$ 1.500,00), desemprego involuntário (valor até 800,00), incapacidade física total ou temporária por acidente ou doença (valor até R\$ 800,00), renda diária por internação hospitalar (garante 16 diárias no valor de R\$ 50,00 cada); o valor cobrado é de R\$ 18,00 (dezoito reais), possuindo validade até o final do financiamento realizado e é oferecido pelos vendedores da Ricardo Eletro S.A.;
- i. Seguro Prestamista: trata-se de seguro oferecido em parceria com a Losango, que objetiva o pagamento de prestação ou a quitação do saldo devedor de financiamentos realizados, para casos de desemprego, incapacidade física total e temporária, incapacidade física total e temporária por internação hospitalar, morte (acidental ou natural) e Invalidez permanente total por acidente. Tal seguro ainda oferece assistência residencial e sorteios semanais pela Loteria Federal. O valor do seguro depende do valor financiado e é oferecido pelos vendedores da Ricardo Eletro.
- j. Print Foto: serviço prestado pela Empresa Gráfica Digital Ltda, de impressão de fotos digitais. Os valores são correspondentes à quantidade de fotos a serem reveladas, e são oferecidos nas lojas físicas da Ricardo Eletro.



4. A fim de apurar a repercussão de tais irregularidades no mercado de consumo, solicitou-se à Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor pesquisa relativa à venda de seguros e serviços adicionais no período de 1º de janeiro de 2005 até 30 de junho de 2012. Foi revelado o expressivo número de 65.732 (sessenta e cinco mil, setecentas e trinta e duas) demandas de consumidores em todo o território nacional, sendo que, desses, 23% representavam reclamações sobre garantia.

5. A 3ª Promotoria de Justiça do Ministério Público do Estado de Goiás, comarca de Cristalina, encaminhou cópia do Inquérito Civil Público (fls. 49-59) instaurado naquela Promotoria para apuração de suposta prática de venda casada e inclusão de serviço "Caminhão da Sorte" não solicitado pelo consumidor, praticada pela empresa Ricardo Eletro.

6. Em 24 de agosto de 2013, por meio da Notificação n. 482/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fls. 77-78), a empresa foi novamente notificada para apresentar esclarecimentos referentes à natureza jurídica dos serviços adicionados; em qual momento os serviços são oferecidos aos consumidores; como são prestadas as informações sobre os serviços adicionados aos consumidores; como é feito o pagamento dos serviços (à vista ou a prazo), e, em caso de parcelamento, se o consumidor consegue facilmente distinguir os valores ali cobrados; qual a quantidade de consumidores que contratam os serviços adicionais; se o consumidor deve assinar algum documento para adquirir tais serviços; caso o consumidor se recuse a contratar algum dos serviços, há algum embaraço na concretização da venda e; se os estabelecimentos incentivam a comercialização dos serviços. Entretanto a empresa não apresentou nenhum esclarecimento.

7. Na data de 24 de agosto de 2013, foi encaminhado à Secretaria de Acompanhamento Econômico - SEAE o Ofício n. 1723-2013/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ (fl. 79), em que este DPDC solicitou informações decorrentes de matérias similares que constassem naquela Secretaria. Em resposta (fl. 81), esta informou que não foram encontradas informações similares à demanda.

8. Diante da ausência de resposta à Notificação n. 482/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, esta foi reiterada por meio da Notificação n. 810/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, porém, não foram encaminhados os esclarecimentos solicitados (fls. 83).

9. Por fim, em 06 de dezembro de 2013, o Procon de Manhuaçu/MG encaminhou cópia dos procedimentos existentes naquela localidade sobre a prática abusiva na comercialização da garantia estendida pelo Ricardo Eletro Divinópolis LTDA. (fls. 90/136)

É o relatório.

II. Fundamentação

10. O Código de Defesa do Consumidor é o instrumento normativo editado para dar efetividade à defesa do consumidor, prevista no texto constitucional, que constitui um microsistema jurídico que determina a prevalência do princípio da boa-fé e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir a harmonização do interesse das partes. Tais princípios estão expressamente previstos no artigo 4º do referido *Codex*, que traduz o interesse na segurança das relações de consumo e determina que as partes contratem com lealdade e segurança recíprocas sempre observando a vulnerabilidade do consumidor.

11. Com a finalidade de proteger a boa-fé nas relações contratuais o Código de Defesa do Consumidor trata da enorme importância do direito à informação, acarretando inclusive a ineficácia da obrigação do consumidor ao que não lhe foi adequadamente informado.

12. No caso em questão, aparentemente, nas ofertas dos serviços adicionais fornecidos pela empresa não são fornecidas aos consumidores informações de forma correta, precisa, adequada, clara e ostensiva para garantir o exercício da livre escolha do consumidor, sendo introduzidas no contrato firmado pelo consumidor sem a sua solicitação.

13. Ademais, haveria a suposta prática abusiva denominada "venda casada" no momento da venda destes serviços adicionais como garantias e seguros. Nesse sentido, veja-se que as reclamações registradas no Sindec (fls. 19-47) tratam em sua maioria de serviços adicionados sem solicitação do consumidor.

14. Sendo o consumidor a parte vulnerável da relação de consumo, muitas vezes é levado a crer que a compra do seguro é parte obrigatória para conclusão do contrato. Ainda, em outras situações parece não haver o esclarecimento quanto ao preço correto do produto ao consumidor, vez que é embutido o valor de um serviço adicional. Portanto, o fornecedor aparenta utilizar-se tanto de sua superioridade técnica, quanto econômica, para forçar a aquisição de determinado produto ou serviço, aproveitando-se da vulnerabilidade do consumidor.

15. Assim, deve ficar claro ao consumidor que a oferta de serviços adicionados não é obrigatória para conclusão contratual, bem como que se trata de uma nova oferta, conforme determinado pelos artigos 30 e 31 do CDC, sob pena de haver prática abusiva denominada "venda casada", ofensiva aos princípios do Código, em descumprimento à ordem de proteção contratual ao consumidor, bem como publicidade enganosa por omissão, nos termos do CDC.

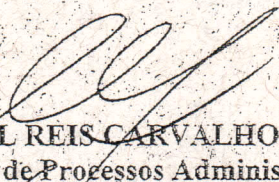
16. Destarte, compulsando a documentação acostada aos autos, vislumbram-se indícios de infrações aos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III, IV e VI, que asseguram os direitos básicos do consumidor, bem como artigos 18, *caput*, §1º, incisos I, II e III; 20, §2º, 31; 36; 37; 39, incisos I, III e IV e 46, todos do Código de Defesa do Consumidor.

III. Conclusão

17. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em face da empresa **Ricardo Eletro Divinópolis LTDA.**, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

18. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento de Ofício Circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do presente Processo Administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

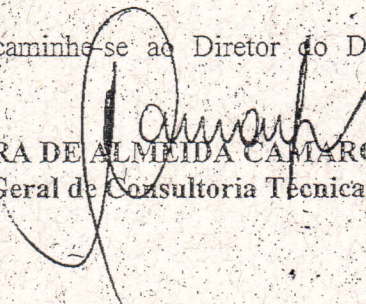
A consideração superior.

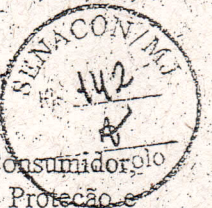

GABRIEL REIS CARVALHO
Chefe da Divisão de Processos Administrativos

De acordo.


THAÍS VILELA CUNHA
Coordenadora de Processos Administrativos Substituta

De acordo. Encaminhe-se ao Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.


ALESSANDRA DE ALMEIDA CAMARGOS COSTA OLIVEIRA
Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos





MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Procedimento Administrativo n. 08012.008844/2012-13

Despacho do Diretor n. 19 /2014

Adoto a nota supra como motivação. Ante os indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos III, IV e VI, que asseguram os direitos básicos do consumidor, bem como artigos 18, *caput*, §1º, incisos I, II e III; 20, § 2º, 31; 36; 37; 39, incisos I, III e IV e 46, todos do Código de Defesa do Consumidor, e nos termos do art. 50 da Lei n.º 9.784/99, acolho a nota técnica elaborada pela Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos (CGCTPA), (fls. _____), cujo relatório e fundamentação passam a fazer parte integrante da presente decisão e determino, assim, a instauração de Processo Administrativo no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, notificando-se a Ricardo Eletro Divinópolis LTDA., para apresentar defesa, na forma disposto nos artigos 42 e 44 do Decreto n. 2.181 de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012.

Determino, por fim, a expedição do ofício, nos termos do art. 106 da Lei n. 8.078/90, aos Ministérios Públicos, aos PROCONS Estaduais e Municipais de Capitais e ao Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, com cópia da presente decisão, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

Intime-se. Oficie-se. Publique-se.

AMAURY MARTINS DE OLIVA
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor