



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 Raymundo Faoro - Sala 520 - Cep: 70064-900 - Brasília - DF  
Fone: (0xx61) 2025-3170 / Fax: (0xx61) 2025-3497 - Home Page: [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc)

*AO Coord.  
Consumidor  
/ providências  
07.05.14*

**OFÍCIO CIRCULAR N. 821 -2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**

Brasília, 08 de abril de 2014.

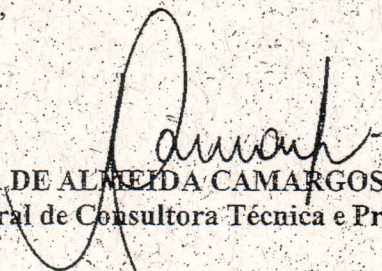
Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

**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 Globex Utilidades S/A, foi instaurado em face daquela empresa o Processo Administrativo n. 08012.008785/2012-83.
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



07010076204201455  
ASSUNTO : OFICIO CIRCULAR N 821/2014-  
ENTRADA : 30/04/2014 15:33  
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.:       | 74 2014/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ  |
| Data:          | 08 de abril de 2014.  |
| Protocolado:   | 08012.008785/2012-83  |
| Representante: | DPDC <i>ex officio</i>  |
| Representado:  | Globex Utilidades S.A   |
| 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 instaurada de ofício por este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ao Ministério da Justiça (MJ), em face da empresa Globex Utilidades S.A. em razão de supostas irregularidades na oferta de produtos e serviços, assim como da prática denominada "venda casada" e fornecimento de serviço não solicitado pelo consumidor.

2. Em 15 de outubro de 2012, foi a empresa notificada para apresentar esclarecimentos sobre o modo como são ofertados os serviços adicionais aos consumidores, como também sobre a comercialização de produtos e os serviços ofertados, valores cobrados e suas finalidades.

3. Em resposta à Notificação n. 319/2012 – CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ, a empresa (fls. 01-09) esclareceu os serviços adicionais que oferece em suas lojas, a saber:

a. *Seguro Garantia Estendida*: oferecida ao cliente a cobertura e reparo ao produto após o término da garantia fornecida pelo fabricante. O valor do seguro é variável, conforme o valor do produto adquirido.

b. *Seguro Quitação Estendida*: este seguro visa proteger o financiamento adquirido pelo cliente nos casos em que não seria possível a quitação do débito. O valor deste seguro é R\$ 54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos)

c. *Seguro Residencial*: visa cobrir prejuízos causados a residências dos segurados em três categorias, básica, acessória e adicional. Os seus valores correspondem a R\$ 99,99 (noventa e nove reais e noventa e nove centavos) para o plano básico, R\$ 149,99 (cento e quarenta e nove reais e noventa e nove centavos) para o plano intermediário e R\$ 199,99 (cento e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) para o plano máster





d. *Serviço de Multiassistência*: corresponde a serviços referentes a carros e motos, imóveis, em casos de morte, além de oferecer participações em sorteios mensais de títulos de capitalização pela loteria federal. O valor anual deste seguro é R\$ 178,80 (cento e setenta e oito reais e oitenta centavos)

e. *Serviço Técnico Pessoal*: corresponde a serviços de instalação de produtos da linha branca. O seu valor corresponde ao produto adquirido.

4. Alegou, ademais, que todos esses serviços são oferecidos aos clientes quando da escolha do produto a ser adquirido, sendo o consumidor, nesse momento, informado sobre a que corresponde cada serviço ofertado, suas vantagens, exclusões e valores.

5. Informou, ainda, que todos os seus funcionários recebem treinamentos sobre o conteúdo dos serviços disponibilizados, com intuito de esclarecer quaisquer dúvidas dos consumidores.

6. 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 (fl. 99-122) relativa a 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 64.877 (sessenta e quatro mil, oitocentas e setenta e sete) demandas de consumidores em todo o território nacional, sendo que, dessas, 21,63% representavam reclamações sobre garantia.

7. Nova notificação (fls. 131-132) foi encaminhada à empresa para que apresentasse esclarecimentos referentes à natureza jurídica dos serviços adicionais; 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, caso parcelasse, se o consumidor conseguia 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.

8. Em resposta (fls. 134-149), a empresa, preliminarmente, solicitou a apensamento do presente feito à Averiguação Preliminar n. 08012.001896/2012-69, em face da empresa Casas Bahia, em razão da incorporação realizada entre as a Representada e a Casas Bahia em janeiro de 2013.

9. Quanto aos questionamentos, relacionou os mesmos serviços oferecidos mencionados no primeiro esclarecimento anterior, bem como a mesma forma de oferecimento dos serviços aos consumidores.

10. Esclareceu que os pagamentos dos serviços ofertados são efetuados conforme opção feita pelo consumidor, podendo ser à vista ou à prazo. A opção pode ser feita tanto para os produtos quanto para os serviços, vez que o parcelamento é feito em conjunto. A empresa deixou de esclarecer se é possível a fácil constatação dos valores do produto e do serviço na fatura a ser paga.

11. Informou, ademais, que, no ano de 2012, foram contratados 3.135.434 (três milhões, cento e trinta e cinco mil, quatrocentos e trinta e quatro) serviços adicionais aos contratos de aquisição de produtos, sendo 2.454.495 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, quatrocentos e noventa e cinco) referentes a garantia estendida; 149.213 (cento e quarenta e nove mil e duzentos e treze) referentes ao seguro residencial; 155.925 (cento e cinquenta e cinco mil, novecentos e vinte e cinco) referentes à quitação garantida; 300.430 (trezentos mil, quatrocentos e trinta) referentes ao Serviço Técnico Pessoal; e 75.371 (setenta e cinco mil, trezentos e setenta e um) referentes ao Serviço Multiassistência.





12. No ano de 2013, até o mês de setembro, já haviam sido vendidos 1.965.522 (um milhão, novecentos e sessenta e cinco mil, quinhentos e vinte e dois) serviços adicionados, sendo 1.522.644 (um milhão, quinhentos e vinte e dois mil, seiscentos e quarenta e quatro) referentes à Garantia Estendida; 58.522 (cinquenta e oito mil, quinhentos e vinte e dois) referentes ao Seguro Residencial; 50.567 (cinquenta mil, quinhentos e sessenta e sete) referentes à Quitação Gratuita; 226.954 (duzentos e vinte e seis mil, novecentos e cinquenta e quatro) referentes ao Serviço Técnico Pessoal; 106.835 (cento e seis mil, oitocentos e trinta e cinco) referentes ao Serviço Multiassistência.

13. Esclareceu, também, que não há embaraço para a concretização do negócio, caso o consumidor não opte por adicionar nenhum serviço; e que a empresa incentiva a venda desses serviços adicionados, repassando um percentual a título de comissão, aos vendedores, pelas vendas realizadas.

14. Sobre a Pesquisa Sindec, a empresa alegou que o número de 64.877 (sessenta e quatro mil, oitocentos e setenta e sete) reclamações é pequeno se considerado o período abrangido pela pesquisa e os dados da investigada no período, tratando de casos isolados e em total desacordo com as políticas da companhia.

15. 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 pela Globex Utilidades S.A.

É o relatório.

## **II. Fundamentação**

16. Preliminarmente, cumpre ressaltar que a solicitação de apensamento dos procedimentos da Globex e Casas Bahia não deve prosperar, vez que a época da ocorrência dos fatos ora apurados se deu anteriormente à realização da incorporação das empresas, o que as distingue uma da outra para fins das investigações perante este Departamento.

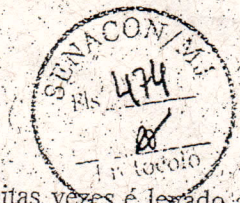
17. O Código de Defesa do Consumidor é o instrumento normativo editado para dar efetividade à defesa do consumidor, prevista no texto constitucional, que constitui um microsistema jurídico que determina a prevalência do princípio da boa-fé e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir 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.

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

19. 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 sem a sua solicitação.

20. 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. 99/122) tratam em sua maioria de serviços adicionados sem solicitação do consumidor.





21. 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.

22. 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.

23. 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**

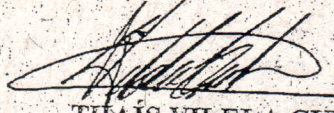
24. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em face da empresa **GLOBEX UTILIDADES S.A.**, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, 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.

25. Por oportuno, sugerir-se o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do Processo Administrativo no âmbito deste Departamento.

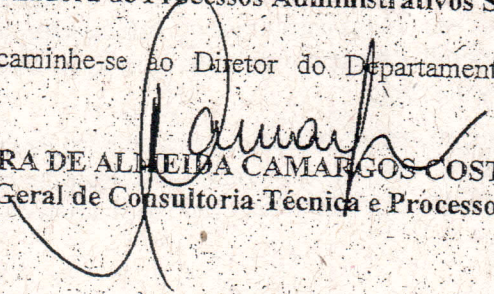
A consideração superior.

  
**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. 08012.008785/2012-83

Despacho do Diretor n. 21 /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, 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 Globex Utilidades S.A, para apresentar defesa, na forma disposto nos arts. 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