



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)

**OFÍCIO CIRCULAR N. 1249 - 2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ**  
(anexar cópia de Nota Técnica n. 106/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ)

Brasília, 01 de julho 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 Lojas Insinuantes S.A, foi instaurado em face daquela empresa o Processo Administrativo n. 08012.001492/2014-37.
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



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

Nota n.:	306 2014/CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ.
Data:	01 de julho de 2014.
Protocolado:	08012.001492/2014-37.
Representante:	Ministério Público do Estado do Ceará.
Representado:	Lojas Insinuante S.A.
Assunto:	Prática Abusiva.
Ementa:	Suposta irregularidade na comercialização de serviços adicionados. Indícios de irregularidade na oferta de produtos e serviços. Supostas práticas abusivas denominadas de "venda casada" e fornecimento de 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 no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça (MJ), em razão do recebimento do Ofício n 1772/2013/GAB/DECON/CE do Ministério Público do Estado do Ceará, por meio do qual encaminhou denúncia sobre supostas irregularidades na oferta e fornecimento dos denominados serviços adicionados, assim como da prática denominada de "venda casada" desses serviços (fls. 02-03).
2. Foi anexada aos autos Pesquisa realizada pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) entre o período de 01 janeiro de 2005 a 30 de junho de 2012, em face do Grupo Máquinas de Vendas, que possui como integrante as Lojas Insinuante S.A., com escopo de verificar a existência de demandas decorrentes do fornecimento de serviços adicionados sem prévia solicitação do consumidor (fls. 07-35).
3. A Pesquisa apresentou 28.427 demandas em desfavor das Lojas Insinuantes, tendo o maior número de reclamações decorrentes de irregularidades com o fornecimento e oferta de garantias. Foram juntados relatos de consumidores que reclamaram sobre a inclusão de serviços adicionados sem solicitação, conforme exemplo registrado pelo Procon Estadual do Piauí em 18 de junho de 2012.

Essa Nota de Instauração foi desenvolvida com o auxílio do Estagiário Allan Freire

Página 01 de 04



“A reclamante afirma que no dia 01/06/2012 comprou um telefone celular Samsung C3322 no valor de R\$269,00 e um aparelho de DVD Philips no valor de R\$ 141,13. Ocorre que os produtos foram adquiridos com garantia estendida, o que não fora informado no momento da compra e nem requerido pela reclamante, no valor de R\$ 59,90 para o telefone celular e no valor de R\$29,90 para o DVD. Além disso, foi associado à compra um seguro capital no valor de R\$ 17,97, que igualmente não fora informado no momento da compra e nem requerido pela reclamante. A reclamante procurou o responsável pela venda e foi informada de que não poderia ser possível o cancelamento das adesões à garantia estendida. Diante do exposto e com amparo no CDC, solicita a reclamante o cancelamento das adesões à garantia estendida tanto para o telefone celular como para o DVD, bem como o cancelamento do seguro capital. Além disso, a reclamante vem requerer a restituição dos valores já pagos relativos a tais serviços associados à compra dos produtos.”

4. A empresa foi notificada no dia 08 de abril de 2014, para apresentar esclarecimentos sobre a pesquisa Sindec e informar: os serviços adicionais fornecidos pelas Lojas Insinuante S.A.; a natureza jurídica dos serviços adicionados; como os serviços eram oferecidos aos consumidores; como eram prestadas as informações acerca dos serviços ofertados; a forma de pagamento dos serviços adicionais; quantidade de consumidores que contrataram cada serviço adicional; o documento assinado pelo consumidor ao contratar o serviço; se há algum embaraço no negócio principal caso o consumidor opte por não comprar o serviço adicional; e, se o estabelecimento incentiva os seus funcionários a comercializar esses serviços (fls. 05-06).

5. Em 22 de abril de 2014, a Representada encaminhou a este Departamento os esclarecimentos solicitados, respondendo todos os quesitos imputados a ela e solicitou sigilo das suas informações apresentadas (fls. 1-11 apartados).

É o relatório.

## II. Fundamentação

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Ademais, há indícios de prática abusiva denominada “venda casada” com a venda conjunta de serviços adicionais como, dentre outros, seguro garantia estendida, sem a solicitação do consumidor, conforme reclamações registradas no Sindec (fls. 07-35).



9. 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.

10. 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.

11. 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

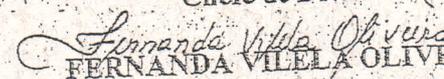
12. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), em face da empresa LOJAS INSINUANTE S.A., notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar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

13. 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).

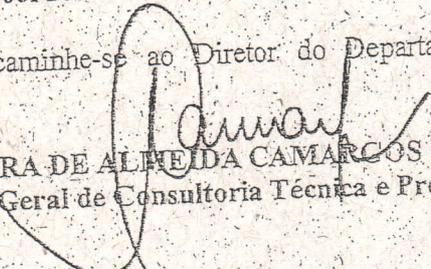
A consideração superior,

  
THAIS VILELA CUNHA  
Chefe de Divisão

De acordo,

  
FERNANDA VILELA OLIVEIRA  
Coordenadora de Processos Administrativos

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

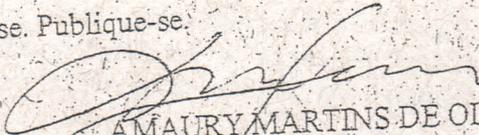
Procedimento Administrativo nº 08012.001492/2014-37

Despacho do Diretor n. 28 /2014

Adotó a nota supra como motivação. Ante os indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, incisos I e III; 6º, incisos IV e VI, que asseguram os direitos básicos do consumidor, bem como artigos 18, *caput*, §1º, incisos I, II e III; 20, §2º; 30; 31; 36; 37; 39, inciso I; 46; 47; 48; 49 e 50, todos do Código de Defesa do Consumidor, e nos termos do art. 50 da Lei nº 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 Lojas Insinuante S.A., para apresentar defesa, na forma disposto nos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto nº 7.738 de 28 de maio de 2012.

Determino, por fim, a expedição do ofício, nos termos do art. 106 da Lei nº 8.078/90, ao Ministério Público, 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