



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

OFÍCIO CIRCULAR N. 1048 - 2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
(anexar cópia de Nota Técnica n. 107/2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ)

Brasília, 01 de julho de 2014.

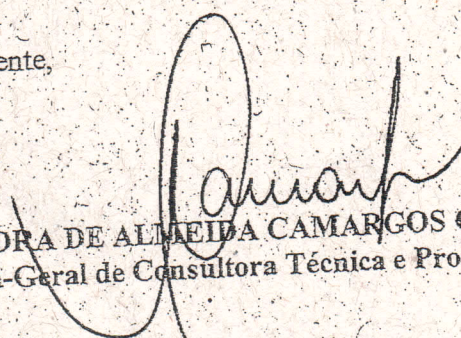
Aos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

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 Fast Shop S.A, foi instaurado em face daquela empresa o Processo Administrativo n. 08012.004737/2013-05.
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.:	307. 2014-CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ
Data:	01 de Julho de 2014
Protocolado:	08012.004737/2013-05.
Representante:	Procon Campinas.
Representado:	FAST SHOP 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 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 Ofício n. 220/2013, de 18 de outubro de 2013, enviado pelo Procon Campinas - SP, em face da FAST SHOP S.A., por supostas irregularidades na oferta e fornecimento dos denominados serviços adicionados, assim como da prática denominada de "venda casada" desses serviços (fls. 01-02).

2. Na data de 19 de dezembro de 2013, foi solicitada uma pesquisa em âmbito nacional no Sistema de Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC, no intuito de obter informações quanto às demandas existentes em face da Representada, relacionadas à oferta e fornecimento serviços adicionados, assim como da prática denominada de "venda casada" entre os anos de 2010 a 2013 (fl. 123).

3. A pesquisa apresentada pelo SINDEC apurou 2.491 (duas mil, quatrocentos e noventa e uma) reclamações em face da FAST SHOP S.A., dentre elas, reclamações decorrentes de serviços adicionados sem a prévia solicitação dos consumidores conforme relato registrado no Estado de Minas Gerais (fls. 127-132):

"O reclamante alega ter adquirido um refrigerador Side by 5401 ixl, no dia 22/01/2012, no valor de R\$ 5.720,00 (cinco mil setecentos e vinte reais) no fornecedor, conforme documento em anexo. Alega que ao negociar o valor do produto, informou que não queria nenhum produto adicional que foi oferecido, como uma garantia/seguro estendido no valor de R\$ 199,00 (cento e noventa e nove reais), o qual foi recusado. Após fechar a compra e efetuar o pagamento, a vendedora entrou em contato para informar ao consumidor que a garantia/seguro já estava incluído no valor pago pelo produto, e ao recebê-lo constatou nas notas fiscais que o valor de R\$ 5.401,00 (cinco mil quatrocentos e um reais) se referiam ao refrigerador e R\$ 319,00 a venda da garantia estendida. O consumidor não concorda

com tal atitude do fornecedor, por entender ser venda casada. Por
concluso, vem/por intermédio deste órgão de proteção de defesa do
consumidor, requerer seus direitos.”

4. Em 20 de março de 2014, este Departamento encaminhou a Notificação n. 213-2014/CPA/CGCTPA/DPDC/Senacon/MJ para a Representada apresentar esclarecimentos quanto a pesquisa SINDEC (fl. 134).

5. Na data de 07 de abril de 2014, a Representada encaminhou resposta a notificação deste Departamento (fls. 135-144) alegando em síntese ausência de especificação das reclamações, por não se referirem em sua totalidade à suposta ausência de informação no momento da contratação, mas sim a questões relacionadas tão somente à seguradora, como abrangência da garantia, cobertura, etc. No mais, sustenta eventuais casos relacionados à matéria devem ser tratados de forma isolada e não como modo de agir recorrente da empresa. Por fim, requer a promoção de arquivamento dos presentes autos.

É o relatório.

II. Fundamentação

6. 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.

7. 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.

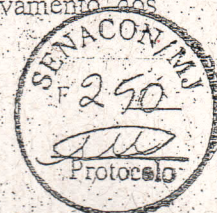
8. No caso em questão, aparentemente, nas ofertas dos serviços adicionais fornecidos pela empresa não são fornecidas aos consumidores informações de forma correta, precisa, adequada, clara e ostensiva para garantir o exercício da livre escolha do consumidor.

9. Ademais, há indícios de prática abusiva denominada “venda casada” com a venda conjunta de serviços adicionais como seguro garantia estendida, sem a solicitação do consumidor, conforme reclamações registradas no Sindec (fls. 127-132).

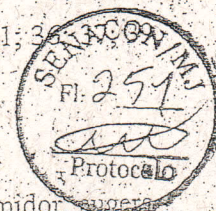
10. Sendo o consumidor a parte vulnerável da relação de consumo, muitas vezes é levado a crer que a compra do seguro é parte obrigatória para conclusão do contrato. Ainda, em outras situações parece não haver o esclarecimento quanto ao preço correto do produto ao consumidor, vez que é embutido o valor 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.

11. 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.

12. 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, incisos I, III e IV e 46, todos do Código de Defesa do Consumidor.

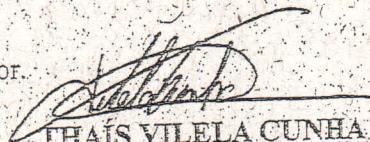


III. Conclusão

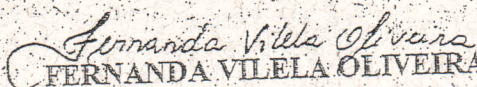
13. Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, sugere-se a instauração de Processo Administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, em face da empresa FAST SHOP S.A., notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa,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

14. 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.

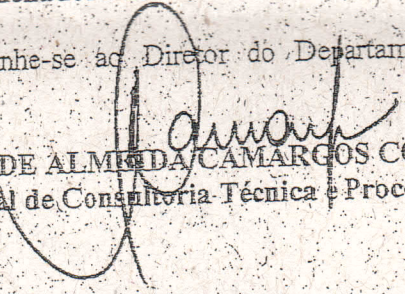
A consideração superior.


THAÍS 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 n. 08012.004737/2013-05

Despacho do Diretor n. 29 /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 FAST SHOP S.A., 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, 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.

Intimê-se. Oficie-se. Publique-se.


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