

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.21.006266-7

Infrator: CARTÃO DE TODOS

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado em virtude de o fornecedor em epígrafe manter várias cláusulas abusivas em seu contrato de prestação de serviços.

Notificado, o fornecedor prestou esclarecimentos, às fls. 17/21, ocasião em que juntou aos autos o contrato de prestação de serviços vigente.

Da análise do auto de constatação, verifica-se que o fornecedor ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TOSOS BARREIRO EIRELI – CARTÃO DE TODOS mantém diversas cláusulas abusivas no contrato de prestação de serviços por ele adotado, incompatíveis com a boa fé e a equidade contratual, quais sejam: 1- art. 3º. caput e § 2º – previsão de renovação automática do contrato; 2- art 3º. § 3º – valor de multa a título de rescisão contratual fixada de forma excessiva; 3- art. 3º. § 4º – condicionar a rescisão do contrato à quitação de todas mensalidades em atraso; 4- art. 7º - eleição de foro em detrimento do consumidor, o que redundou na conversão do presente feito em Processo Administrativo.

Defesa administrativa apresentada pelo fornecedor às fls. 51/60.

Realizada audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa, conforme ata à fl. 97.

O fornecedor optou por apresentar alegações finais, às fls. 105/109, não demonstrando interesse no acordo.

Em seguida, vieram os autos para decisão.

2

É o necessário relatório.

Decido.

Preliminarmente, cumpre ressaltar que, em que pese o fornecedor alegar nulidade do feito em sede de defesa administrativa, por não ter sido apreciada e juntada aos autos defesa protocolizada em 16.12.2021, constata-se que foram oportunizados ampla defesa e contraditório ao mesmo por ocasião da Investigação Preliminar, quando o fornecedor apresentou, em resposta ao ofício nº 8.008/2021, seus esclarecimentos, os quais se encontram às fls. 17/21, bem como em sede do presente processo, tendo sido apresentada por aquele, em resposta ao ofício n.º 1386/2022, defesa administrativa (fls. 51/60). Ademais, em audiência realizada no dia 6.7.2022, foi dada oportunidade ao fornecedor de conhecer a proposta de TAC e Transação Administrativa, tendo o mesmo optado por apresentar alegações finais.

Dessa forma, não se vislumbra irregularidades que justifiquem a declaração de nulidade do presente feito.

Ultrapassada a preliminar, constata-se que o procedimento se revela regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Em relação às cláusulas contratuais, após minuciosa análise do contrato de fl. 31v, restam nítidas as práticas abusivas constantes do documento que estabelece a relação jurídica entre o CARTÃO DE TODOS e os contratantes.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente os artigos 39, inciso V e 51, incisos I e IV, da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, e artigo 12, inciso VI, do Decreto 2.181/97.

Com efeito, o fornecedor vem promovendo a exigência de vantagem manifestamente excessiva, bem como estabelece em seu contrato de prestação de serviços cláusulas incompatíveis com a boa fé e equidade que deve nortear os contra-

tos consumeristas, na medida em que prevê, no bojo do aludido contrato: renovação automática; multa rescisória abusiva, exigência de quitação de débito para cancelamento do contrato e eleição de foro em detrimento do consumidor.

Insta realçar, inicialmente, que o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor elenca em sua redação, de maneira exemplificativa (*numerus apertus*) as cláusulas consideradas como abusivas e que, uma vez presentes nos contratos firmados entre consumidor e fornecedor, serão consideradas como nulas de pleno direito, mesmo que haja expressa anuência daquele.

A cláusula prevista no art. 3º, *caput* e § 2º, prevendo a renovação automática perdura no contrato lesando diversos consumidores, devendo ser considerada, por isso, nula de pleno direito, nos termos do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, o qual preconiza: “*são nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade*”.

Necessário observar que as relações contratuais por prazo determinado devem terminar no prazo estipulado nas cláusulas e, caso a empresa queira renovar o contrato, deve entrar em contato com o consumidor para que este autorize ou o próprio consumidor que firmou o contrato, já prevendo que o prazo está se esgotando, poderá assim expressar perante o fornecedor para autorizar a renovação.

Qualquer outro tipo de prática contrária ao acima explicado, nos pactos de prazo determinado e, especialmente, contendo cláusula que permite a revisão de valores anteriormente contratados, implica em abusividade por parte do fornecedor, configurando a obtenção de vantagem manifestamente excessiva, nos termos do artigo 39, inciso V, do CDC.

Todo o serviço fornecido ao consumidor após o contrato, sem sua anuência, é considerado “amostra grátis”, não podendo o consumidor arcar com os custos. E, se há a prorrogação indevida do contrato e o consumidor, involuntariamente, paga aqueles valores, tem o direito de receber em dobro o que foi desembolsado (artigo 39, III e parágrafo único combinado com o parágrafo único do artigo 42, todos do CDC).

Em consonância com o CDC está a Jurisprudência. Vejamos:

*EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - ASSINATURA DE REVISTA - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA - PRÁTICA ABUSIVA - DEVOUÇÃO EM DOBRO DEVIDA - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA.- Constitui prática abusiva a renovação automática de assinatura de revista sem o consentimento expresso do consumidor. Nesse sentido, devem ser devolvidas em dobro as parcelas indevida e injustificadamente debitadas do cartão de crédito do autor, após pedido administrativo de cancelamento.
- Meros dissabores e infortúnios decorrentes da demora do cancelamento de assinatura de revista não são aptos a gerar dano moral ao autor (Processo 1.0194.15.008028-2/001, Relator Domingos Coelho, TJMG, Julgamento: 24/01/2018)*

Portanto, sob a ótica consumerista, não pode o fornecedor apresentar um contrato de adesão firmado com prazo determinado e inserir uma cláusula autorizando a renovação automática sem que haja manifestação expressa do consumidor nesse sentido.

Vale observar, ainda, a despeito da alegação do fornecedor no sentido de que a cláusula visa a evitar prejuízo ao consumidor, certo é que não pode ser transferido a este o ônus de efetuar contato com o fornecedor para desincumbir-se da renovação automática, na medida em que é sabido o quanto o pedido de não renovação e o seu cancelamento é um serviço sabidamente dificultoso pelas empresas desse tipo.

Deflagra-se, com esta conduta, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e o fornecedor, podendo-se afirmar a inobservância da boa-fé objetiva, rompendo a paridade que deveria existir entre as partes contratantes, pelo domínio absoluto da situação em mãos do fornecedor, na interpretação de termos aditivos e cláusulas por ela mesma construídas, sem qualquer participação do consumidor ou sua expressa anuência.

Portanto, não há dúvida de que é ilícita a conduta do fornecedor ao renovar automaticamente o contrato de prestação de seus serviços, sem o prévio

consentimento expresso do consumidor, debitando o valor dessa renovação em faturas de cartão de crédito ou débito de conta corrente, fornecido inicialmente no contrato original.

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

Em relação à cláusula prevista no art. 3º, § 3º, outrossim, vê-se que o fornecedor impõe uma multa abusiva para a hipótese de rescisão contratual, consistindo em exigência manifestamente excessiva em prejuízo do consumidor a fixação de patamar de 50% sobre o valor das parcelas vincendas.

Em que pese a alegação do fornecedor no sentido de que tem por hábito não efetuar a cobrança da multa rescisória em prol do consumidor e da manutenção da relação comercial, certo é que tal conduta não tem o condão de afastar sua abusividade.

Assim disposta, o fornecedor acaba por punir em demasia justamente o consumidor que almejava utilizar os serviços da empresa por mais tempo, mas que, por diversos motivos, teve que realizar o distrato.

Dessa forma, independentemente do tipo de contrato celebrado, a própria relação jurídica de consumo é suficiente para que o negócio jurídico receba proteção contra as cláusulas abusivas.

No mesmo sentido e ainda em vigor, a Lei de Usura – decreto 22.626/33, em seu artigo 9º, estabelece que não é válida a cláusula penal, ou seja, a multa superior a 10% sobre o valor do contrato ou da dívida.

O art. 51, parágrafo 1º, do CDC, presume-se vantagem exagerada, entre outros casos, a vantagem que: (I) ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; (II) restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; e (III) se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

A propósito, em caso envolvendo matéria consumerista, a jurisprudência manifestou-se no seguinte sentido:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/ C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATO DE PACOTE DE TURISMO - CANCELAMENTO - MULTA CONTRATUAL - COBRANÇA ABUSIVA - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. I - Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porque caracterizados os personagens abrangidos pelos artigos. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aos contratos de aquisição de pacotes de viagem . II - **É abusiva a cláusula contratual que impõe aos consumidores a cobrança de multa em percentual superior a 20% (vinte por cento) nos casos de cancelamento de pacote de turismo (REsp 1580278/SP). III - A cobrança de multa baseada em cláusula contratual que só foi declarada abusiva em juízo não configura dano moral. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.197543-8/001, Relator(a): Des.(a) Fabiano Rubinger de Queiroz , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/11/2021, publicação da súmula em 24/11/2021, grifo nosso)**

De igual forma, a cláusula do art. 3º, § 4º, ao condicionar a rescisão do contrato à quitação de todas as mensalidades escolares, revela-se eivada de abusividade, visto que, além de violar a livre escolha do consumidor, impondo-lhe condição não desejada, trata-se de meio indireto de cobrança de débitos, revelando-se totalmente desarrazoada, dadas as inúmeras formas de cobrança que o fornecedor dispõe.

Sem contar que, após 7 dias da contratação, o consumidor, no presente caso, terá que arcar com a multa rescisória, em favor do fornecedor. Logo, não há dúvidas que a exigência de quitação de débitos para o cancelamento afronta plenamente o disposto no art. 51, IV, do CDC.

Destaque-se, por fim, a abusividade na cláusula disposta no art. 7º, a qual estabelece foro de eleição em prejuízo do consumidor.

Embora não prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro também é cláusula abusiva, visto que, quando estabelecido foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa, ofendendo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TOSOS BARREIRO EIRELI – CARTÃO DE TODOS** praticou a conduta abusiva descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que **perpetrou a prática infrativa consistente em estabelecer obrigações consideradas iníquas, abusivas, incompatíveis com a boa fé e equidade, exigindo vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V e 51, I IV e XV, CDC, bem como art. 12, VI, do Decreto nº 2.181/97).**

Dessa maneira, **julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelo infrator ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TOSOS BARREIRO EIRELI – CARTÃO DE TODOS**, nos termos apontados acima.

No tocante à multa, apesar da manifestação do fornecedor em sede de alegações finais para seu enquadramento, cumpre ressaltar que os parâmetros para o cálculo da transação administrativa são diversos do adotado por ocasião da decisão administrativa, razão pela qual não comportam acolhimento. Sendo assim, segue a fixação da pena de multa nos termos abaixo:

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, **aplico à autuada a pena de multa**, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ/MG n.º 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (itens 19 e 30) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2020. Em face do demonstrativo financeiro do fornecedor, à fl. 116, considero, para esse fim, a quantia de **R\$ 2.688.354,42 (dois milhões, seiscentos e oitenta e oito mil, trezentos e cinquenta e quatro reais, quarenta e dois centavos)**

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se o reclamado, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores, devendo ser aplicado fator 1;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 7.160,89 (sete mil, cento e sessenta reais, oitenta e nove centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

Em razão da existência da atenuante da primariedade, conforme se extrai da certidão de fl. 74 (atenuante prevista no art. 25, inciso II, do Decreto n.º 2181/97), reduzo a pena em 1/6, fixando-a em **R\$ 5.967,40 (cinco mil, novecentos e sessenta e sete reais, quarenta centavos)**.

Diante da incidência das agravantes elencadas no art. 26, V e VI, do Decreto n.º 2.181/97, dado o caráter doloso e repetitivo da conduta, elevo a multa na fração de 1/2, tornando-a em **R\$ 8.951,10 (oito mil, novecentos e cinquenta e um reais, dez centavos)**.

Por fim, a multa deve ser reduzida no patamar de 5%, por se tratar o fornecedor de pequena empresa, a teor do art. 20, § 2º, da Res. PGJ 14/2019,

passando a **R\$ 8.503,54 (oito mil, quinhentos e três reais, cinquenta e quatro centavos)**, valor este que torno definitivo.

ISTO POSTO, determino:


- a) A notificação do fornecedor **ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE TOSOS BARREIRO EIRELI – CARTÃO DE TODOS**, para que suspenda imediatamente, nos termos dessa decisão, do artigo 56, inciso VI, da Lei 8.078/90 e do artigo 18, inciso VI, do Decreto 2.181/97, as cláusulas abusivas apontadas na portaria inaugural;
- b) A notificação da referida empresa, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de **90% (noventa por cento)** da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 7.653,18 – sete mil, seiscentos e cinquenta e três reais, dezoito centavos**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde que o faça nos **dez dias úteis** contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- c) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2181/97;
- d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$ 8.503,54 (oito mil, quinhentos e três reais, cinquenta e quatro centavos)**, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- e) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos,

determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

- f) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 4 de agosto de 2022.



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Agosto de 2022			
Infrator	CARTÃO DE TODOS		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 2.688.354,42
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 224.029,54
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 7.160,89
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 3.580,44
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 10.741,33
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2022			244,31%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2022			3,6638
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 732,76
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.991.366,63

