

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.000749-2

Infrator: Três Comércio de Publicações Ltda

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através da qual se questiona conduta abusiva por parte do fornecedor, consistente em impedir ou dificultar a desistência e rescisão contratual por parte do consumidor.

Após análise do contrato de fls.10, constatou-se, ainda a presença, em tese, de cláusula abusiva, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: cobrança abusiva de multa rescisória.

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, tendo esta apresentado a defesa às fls.113/116.

Designou-se, então, audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa (fls.201).

Memoriais apresentados às fls.204/205.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

2

O procedimento revela-se 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.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando torna dificultoso o processo de rescisão contratual por parte do cliente e lhe impõe, em contrapartida, uma multa rescisória excessiva e abusiva.

Note-se que ao apresentar defesa, após a instauração do presente procedimento, o fornecedor veio aos autos para tão somente informar ter solucionado a reclamação da consumidora, tendo devolvido à mesma, de forma integral, os valores despendidos pela mesma.

Outrossim, tal conduta somente revela que o fornecedor realmente adota conduta dificultosa para que seus clientes possam rescindir o contrato de forma amigável, afrontando diretamente os princípios da boa-fé, além de fulminar a harmonia nas relações de consumo.

Veja-se que a cláusula 6ª do contrato de prestação de serviços trata do cancelamento.

Entretanto, pelas provas acostadas aos autos (reclamação de fls.06), o fornecedor disponibiliza um único meio para que o consumidor possa solicitar o cancelamento do contrato: **via telefone**. Ocorre que, desconsidera a solicitação realizada pelo consumidor, o qual passa a ter dificuldades, inclusive, para falar com atendente.

Tal prática vem de encontro aos direitos dos consumidores, pois ao não fornecer canais alternativos de comunicação ou até mesmo ao negar atendimento no único canal disponível, acaba por dificultar o pedido de cancelamento do contrato. Ao contrário, deveria ser facilitado o contato, seja ele presencial, por telefone, via *chat*, e-mail ou Correios, dada a relação continuada que existe entre os consumidores e o fornecedor durante a vigência do contrato (de pelo menos 12 meses).

Isso porque, o consumidor deve ter suas necessidades atendidas, com a proteção de seus interesses econômicos, bem como deve o fornecedor agir com boa-fé e transparência, sendo necessário coibir e reprimir de modo eficiente todos os abusos praticados no mercado de consumo que possam causar prejuízos aos consumidores (artigo 4º, *caput*, e incisos III e VI, do CDC).

Ainda, um dos direitos básicos do consumidor é a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (artigo 6º, inciso IV, do CDC), assim como a modificação das cláusulas contratuais prejudiciais.

A esse respeito, aliás, prevê o artigo 51, inciso IV, do CDC que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Assim, não há como conceber que pedidos de cancelamentos feitos pelos consumidores sejam desconsiderados, ignorados ou, simplesmente, não atendidos. E tanto é essa a prática abusiva adotada pelo fornecedor que somente veio a solucionar o caso trazido nos autos após a instauração do presente procedimento.

Deflagra-se, com esta conduta, uma quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e ao 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 desconsiderar os pedidos de rescisão contratual formulados pelos consumidores, impondo embaraços e dificuldades, com o único intuito de obrigá-los a manter uma relação contratual indesejada.

Verifica-se, também, conduta abusiva por parte do fornecedor quando este estabelece multa rescisória no patamar de 35% do valor do contrato, vez que tal conduta se consubstancia vantagem manifestamente excessiva por parte do fornecedor.

Nesse sentido, vale esclarecer que a imposição de multa pela rescisão contratual antecipada é legal, mas deve ser proporcional para ambas as partes.

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.

Assim, 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.

Com efeito, dispõe, ainda, o artigo 51, IV do CDC que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos ou serviços que estabeleçam obrigações abusivas, colocando o consumidor em desvantagem exagerada.

Anota o inciso II do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que é considerada como cláusula abusiva aquela que subtraía do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga. Cuida anotar que a Legislação Consumerista em diversos momentos apresenta a previsão da possibilidade do consumidor ser reembolsado, consoante se extrai do inciso II do §1º do artigo 18, o inciso IV do artigo 19 e o inciso II do artigo 20. Outra hipótese consagrada no diploma legal supramencionado está relacionada ao direito de arrependimento exercitado pelo consumidor, cuja previsão legal encontra-se entalhada no artigo 49. O fundamento de tal previsão é a máxima antiga que veda o enriquecimento sem causa, extraída da atual Codificação Civil.

Especificamente, o artigo 53 do CDC estabelece a nulidade, nos contratos de financiamento em geral, da cláusula de decaimento ou perdimento, que encerra a perda de todas as parcelas pagas, mesmo nas hipóteses de inadimplemento.

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).

2

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA**, praticou a conduta 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 impedir/dificultar a rescisão contratual e impor multa rescisória abusiva (artigo 12, III, V e VI do Decreto nº 2181/97, Art.49 e parágrafo único, Art.51, II e IV, ambos do CDC).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA**, nos termos apontado nos autos.

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 n.º 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2017. Tendo em vista o DRE juntado aos autos às fls.49, considero o valor de **R\$86.342.528,09**, para fins de aplicação de multa.

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$220.856,32 (duzentos e vinte mil, oitocentos e cinquenta e seis reais, trinta e dois centavos)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 26, do Decreto nº 2.181/97, inciso I, pois é reincidente, conforme demonstra a certidão de fls.198; inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$331.284,48 (trezentos e trinta e hum mil, duzentos e oitenta e quatro reais, quarenta e oito centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

a) A notificação do fornecedor **TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA** 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, a conduta abusiva apontada 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\$298.156,032 –**

2

duzentos e noventa e oito mil, cento e cinquenta e seis reais, trinta e dois centavos, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJnº 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 do art. 49, do Decreto nº 2.181/97;

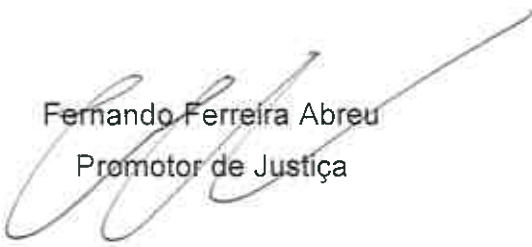
d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$331.284,48 (trezentos e trinta e hum mil, duzentos e oitenta e quatro reais, quarenta e oito centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de 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, 19 de outubro de 2022


Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Outubro de 2022			
Infrator	Três Comércio de Publicações		
Processo	0024.19.000749-2		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 86.342.528,09
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 7.195.210,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
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\$ 220.856,32
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 110.428,16
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 331.284,48
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2022			246,55%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2022			3,6876
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 737,52
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.062.874,15