



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 11.498/2015  
Processo Administrativo n.º 0024.14.009522-5/001  
Comarca : Belo Horizonte  
Recorrente : Allianz Seguros S.A.  
Recorrido : PROCON-MG

## RELATÓRIO

O PROCON-MG considerou que a empresa Allianz Seguros S.A. descumpriu a Lei Federal n.º 8.078/90 por não processar nem receber, de maneira imediata, o pedido de cancelamento feito pelo consumidor, e por recusar ou dificultar a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, no prazo de 10 dias, quando solicitada pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador. Em razão disso, aplicou-lhe a pena de multa no valor de R\$ 194.333,85 (cento e noventa e quatro mil trezentos e trinta e três reais e oitenta e cinco centavos).

Inconformada, a seguradora interpôs a este Órgão Colegiado recurso no qual sustenta que inexistente infração em sua conduta de não aceitar que o cancelamento do contrato seja efetuado via telefone, pois o contrato de seguro é formal, para o qual se exige manifestação expressa sobre o interesse em rescindi-lo (art. 473 do Código Civil).

A isso, acrescenta que a contratação dos seus seguros só se dá "por meio de proposta escrita intermediada por um corretor habilitado" (fl. 91); não é realizada por meio eletrônico.

Nesse sentido, entende inexistir violação do § 1.º do artigo 18 do Decreto n.º 6.523/2008, o qual preceitua que "o pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor **por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço**".



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 11.498/2015*

Afirma, também, que inexistente infração quanto à entrega de gravação ao consumidor, pois a recorrente estabelece o prazo de cinco dias para o atendimento à demanda, ao passo que o art. 1.º da Portaria SDE n.º 49/09 prevê um prazo maior, de dez dias.

Quanto à multa, aduz ser ela violadora dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ao final, requereu a insubsistência das infrações.

Eis, em síntese, o relatório.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 9 de março de 2016.

JOSÉ MARIA DOS SANTOS JÚNIOR  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 11.498/2015*

Recurso n.º 11.498/2015  
Processo Administrativo n.º 0024.14.009522-5/001  
Comarca : Belo Horizonte  
Recorrente : Allianz Seguros S.A.  
Recorrido : PROCON-MG

## **ACÓRDÃO**

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata dos julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.**

Belo Horizonte, 30 de agosto de 2016.

**JOSÉ MARIA DOS SANTOS JÚNIOR**  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 11.498/2015*

## VOTO

FORNECEDOR DE SERVIÇOS.  
SEGURADORA. SAC. CONTRATO.  
CANCELAMENTO. POSSIBILIDADE.  
ARTIGO 18 DO DECRETO N.º 6.523,  
DE 2008. GRAVAÇÃO DA CONVERSA.  
REMESSA POR MEIO ELETRÔNICO.  
RECUSA. ARTIGO 1.º DA PORTARIA  
SDE N.º 49, DE 2009. INFRAÇÕES  
CONFIRMADAS.  
MULTA. REDUÇÃO. PRECEDENTES  
DESTA JUNTA RECURSAL. RECURSO  
PARCIALMENTE PROVIDO.

Presentes os pressupostos objetivos e subjetivos de admissibilidade, conheço do recurso.

Inicialmente, sustenta a recorrente que o artigo 759 do Código Civil estabelece que, para a contratação do seguro, há necessidade de que se formule, previamente e por escrito, proposta “com a declaração dos elementos essenciais do interessa a ser garantido e do risco”, o que caracteriza esse tipo de contrato como um contrato formal (fl. 89).

Segundo ela, esse tipo de contrato admite a renúncia unilateral por meio de denúncia notificada à outra parte (artigo 473 do CC).

Afirma, também, que o próprio § 1.º do artigo 18 do Decreto n.º 6.523/08 “dispõe que o pedido de cancelamento será realizado por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, o que resta evidenciado que não houve



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

*Recurso nº 11.498/2015*

infração por parte desta Seguradora” (fl. 91), pois, em conformidade com o estabelecido no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 73/66, seus contratos são firmados apenas mediante intermediação realizada por um corretor habilitado, inexistindo outra forma que não essa.

Nesse sentido, não haveria de sua parte nenhuma infração por não disponibilizar que o cancelamento contratual se desse por meio do SAC da seguradora.

Entretanto, entendo que os argumentos recursais não prosperam, conforme os termos do artigo 2.º do Decreto n.º 6.523, de 2008. Veja-se:

[...] compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das **prestadoras de serviços regulados** que tenham como **finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.** (grifo nosso)

Dúvida não há de que os serviços oferecidos pela Allianz Seguros se encontram submetidos ao controle da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, enquadrando-se, portanto, no conceito de serviços regulados de que trata o dispositivo transcrito.

Sendo assim, o serviço de atendimento telefônico por ela disponibilizado ao consumidor deve ser apto a resolver as demandas dos consumidores as quais versem, entre outras coisas, sobre cancelamento de contratos e de serviços.

Ao contrário do que a seguradora tenta fazer parecer, o § 1.º do artigo 18 não limita o pedido de cancelamento unicamente aos meios disponibilizados pelo fornecedor para a contratação do serviço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso nº 11.498/2015

Interpretar referido dispositivo dessa forma seria um contrassenso, pois somente o consumidor que tivesse adquirido algum produto ou serviço por meio do SAC poderia solicitar o cancelamento também via SAC.

No entanto, não é essa a finalidade do Decreto n.º 6.523/08.

Na verdade, a leitura correta a ser feita do § 1.º do artigo 18 é que ele trouxe um *plus*, mais uma opção para o consumidor exercer seu direito de cancelar o contrato, conferindo a esse ato mais celeridade e menos burocracia.

Caso contrário, não haveria sentido em se estabelecer de forma genérica, como finalidade do SAC, a solução de demandas dos consumidores sobre cancelamento de contratos e de serviços.

Veja-se que quando o chefe do Poder Executivo objetivou restringir a órbita de incidência daquela norma, foi taxativo, excluindo de sua aplicabilidade os casos em que a oferta e a contratação de produtos e serviços sejam realizadas por telefone (parágrafo único do artigo 2.º).

Sendo assim, concluo que o fornecedor, ao não permitir que o consumidor cancele seu contrato via SAC, infringiu o Decreto n.º 6.523/08 e o próprio CDC.

Também foi comprovado, nos autos, que a seguradora descumpriu sua obrigação de encaminhar a cópia da gravação solicitada pela agente fiscal, o que configura clara violação ao preceituado no artigo 1.º da Portaria SDE n.º 49/09, *in verbis*:

Art. 1º Considerar abusiva, no serviço de atendimento ao consumidor por telefone, no âmbito dos serviços regulados pelo Poder Público Federal,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso nº 11.498/2015

**dentre outras práticas, recusar ou dificultar, quando solicitado pelo consumidor ou por órgão competente, a entrega da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, no prazo de 10 (dez) dias; (grifo nosso)**

Embora a Allianz Seguros afirme em seu recurso que entrega a gravação solicitada em prazo menor do que aquele estabelecido no dispositivo transcrito, ou seja, em cinco dias em vez de dez, inexistente prova nos autos de que ela tenha enviado para a agente fiscal a cópia da gravação solicitada.

Na verdade, o que se observa é o contrário, uma vez que a fiscal do PROCON-MG foi enfática ao afirmar que não lhe “foi encaminhada cópia da gravação da ligação via e-mail, conforme solicitado” (fl. 27).

Ora, é cediço que o ato de lavrar o auto de infração, praticado por agente fiscal legalmente investido no cargo, como é o caso dos agentes do PROCON Estadual, goza de presunção *juris tantum* de legitimidade, ou seja, até prova em contrário, presume-se verdadeiro e conforme ao Direito.

Assim, uma vez que a recorrente não logrou êxito em fazer prova hábil a descaracterizar a autuação, tenho que prevalece válido o ato do agente fiscal.

Conseqüentemente, entendo que caracterizada está a infração à Lei n.º 8.078/90 e à Portaria SDE n.º 49/09.

Por fim, quanto à sanção pecuniária imposta, à seguradora assiste parcial razão.

Nesse sentido, veja o que a seguir se expõe.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso nº 11.498/2015

No tocante à obtenção de vantagem, considerou-se que a empresa não a auferiu, tendo sido, então, aplicado o fator 1.

Quanto à gravidade da infração, entendeu-se que ela se enquadra no Grupo I, (inciso I do artigo 60 da Resolução PGJ n.º 11/2011), cujo fator correspondente é 1.

Por fim, no tocante à condição econômica do fornecedor, conforme documento de fl. 67, extraído do sítio eletrônico Valor Econômico, arbitrou-se a receita bruta em R\$104.606.000,00 (cento e quatro milhões seiscentos e seis mil reais).

Ou seja, esses três elementos em conjunto demonstram de forma indubitável que inexistente qualquer equívoco no cálculo da multa-base, fixada em R\$266.515,00 (duzentos e sessenta e seis mil quinhentos e quinze reais).

O mesmo se diga quanto à incidência da atenuante da primariedade (artigo 25, inciso II, do Decreto n.º 2.181/97), tendo sido aplicado o fator de redução máximo, conforme entendimento pacificado por esta Junta Recursal.

Entretanto, a autoridade *a quo* incorreu em equívoco ao fazer incidir a circunstância agravante prevista no inciso VI do artigo 26 do Decreto n.º 2.181, de 1997.

Conforme posicionamento sedimentado por esta Junta Recursal, exemplificado nos votos proferidos nos RACs n.ºs 4.426/2011, 4.342/2011 e 4.749/2011, para aplicar as agravantes descritas no artigo 26 do Decreto n.º 2.181/97, imperiosa é a existência de prova. *In casu*, referidas provas não foram produzidas, o que inviabiliza a manutenção da agravante do inciso VI.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

*Recurso nº 11.498/2015*

Assim, refazendo-se o cálculo, obtém-se o resultado a seguir demonstrado.

Sobre a multa-base (R\$ 266.515,00), incidirá a atenuante prevista no artigo 25, II, do Decreto n.º 2.181/97, implicando redução do valor original à metade.

Dessa operação (R\$266.515,00 - R\$133.257,50), resulta o valor R\$133.257,50, que, em substituição à aplicação de multa para cada uma das infrações apuradas, majoro em 1/3 (§ 2.º do artigo 59 da Resolução PGJ n.º 11/2011), obtendo, assim, a quantia de R\$44.419,16, e concretizo a sanção pecuniária em R\$177.676,66 (cento e setenta e sete mil seiscentos e setenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

Quanto ao valor da multa, cabe, ainda, salientar que não seria nem razoável nem proporcional aplicar à Allianz Seguros uma multa de pequena monta, pois, caso isso viesse a ocorrer, a situação apurada nos autos poderia se perpetuar, servindo, inclusive, de estímulo a outros fornecedores.

Como é de conhecimento das pessoas que lidam na área de direito do consumidor, a sanção pecuniária tem caráter duplo – preventivo e repressivo – e, para que tais propósitos sejam efetivados, deve a multa ser apta a desestimular a conduta infracional.

Em recente julgamento, a Egrégia 12.ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça paulista, analisando questão análoga a esta, assim se pronunciou:

ACÇÃO ORDINÁRIA - ANULAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA - Violação ao art. 31 do Código de Defesa do Consumidor - Penalidade escorreamente aplicada, nos termos dos artigos 56 e 57 do diploma legal referido c/c as Portarias regulamentares nº 06/00 e nº 26/06 do PROCON/SP



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

*Recurso nº 11.498/2015*

**- Razoabilidade do valor atribuído à multa, haja vista tratar-se da maior indústria de alimentos do mundo** - Devido processo legal administrativo observado - Pleno exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa - Alteração da r. sentença de primeiro grau que se impõe - Recursos voluntário e ex officio providos.

(TJ-SP - REEX: 1069750920088260053 SP 0106975-09.2008.8.26.0053, Relator: Wanderley José Federighi, Data de Julgamento: 23/05/2012, 12ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 25/06/2012) – (grifo nosso).

Ante os motivos expostos, dou parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa.

É como voto.

Belo Horizonte, 30 de agosto de 2016.

JOSÉ MARIA DOS SANTOS JÚNIOR  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 11.498/2015*

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA MARCOS TOFANI BAER  
BAHIA**

**VOTO**

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA GERALDO DE FARIA  
MARTINS DA COSTA**

**VOTO**

De acordo.

**SÚMULA:** à unanimidade de votos, DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.