

MPE n.º 52.16.0024.0211437.2025-67
Processo Administrativo n.º 0024.18.020297-0
Representada: Marisa Lojas S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO

O presente procedimento foi instaurado com vistas a apurar numerosas reclamações a respeito da prática infrativa da Reclamada, de incluir seguros e/ou outros serviços não solicitado pelo consumidor nas faturas de cartão de crédito que administra (ID MPe: 3389985, pgs. 02/34, ID MPe: 3389990, pgs. 01/32, ID MPe: 3389995, pgs. 01/51 e ID MPe: 3389999, pgs. 01/23).

Às peças de ID MPe: 3389999, pgs. 24/39 e ID MPe: 3390005, pgs. 01/31, anexou-se documentos pertinentes ao feito, como Demonstrações Financeiras, Relatórios de Desempenho e as Condições Contratuais de Seguro. Ressalte-se, neste último, o disposto na cláusula 9 – Formas de Contratação:

A contratação de micros seguros por intermédio de bilhete será feita **mediante solicitação verbal** do interessado seguida da emissão do bilhete, observadas as informações obrigatórias estabelecidas pela presente norma.

Equipara-se à solicitação verbal do interessado, a manifestação do proponente efetuada com a utilização de meios remotos.

Ato seguinte, notificou-se a Reclamada para apresentar defesa administrativa, conforme Ofício de nº 06/2019/Finanças (ID MPe: 3390005, pgs. 32/34).

Em resposta, a Investigada alegou (ID MPe: 3390005, pgs. 36/47 e ID MPe: 3390008, pgs. 01/05): que tramita Ação Civil Pública - versando sobre o mesmo objeto - impetrada pelo Ministério Público do Estado do Paraná, o que implicaria falta de interesse de agir, por litispendência; que não presta serviços diretamente relacionados a cartões de crédito ou seguros assistenciais; que apenas firmou, com algumas instituições financeiras, acordos de cessão de uso de marca, com vistas a proporcionar a seus clientes instrumentos de crédito que podem ser contratados em qualquer loja da Reclamada, com assinatura de contrato de adesão; que os consumidores tem a opção de aderir aos seguros comercializados exclusivamente por meio dos cartões de crédito; que os serviços ofertados são vinculados à devida informação e à aquisição voluntária do cliente; que a venda de produtos da loja não está condicionada à aquisição de qualquer cartão ou seguro; que os seguros são dissociados do cartão de crédito Marisa; que a contratação do serviço de seguro é formalizada mediante assinatura de proposta ou cupom específico.

Para além, afirmou que não haveria interesse coletivo a ser tutelado, alegando que o número de reclamações seria ínfimo, se comparado à quantidade de clientes que a loja possui, e que a maioria dos relatos não se relaciona ao objeto do presente procedimento. Por fim, pleiteou o arquivamento do feito.

Aos 22/03/2019 foi realizada reunião entre a Autoridade Administrativa e os representantes da Reclamada (ID MPe: 3390021, pg. 29). Na oportunidade, apensou-se ao presente feito os processos 0024.18.021163-3 (Companhia Brasileira de Distribuição) e 0024.18.021166-6 (Magazine Luiza S/A), a fim de dispensar tratamento unificado a estes três, que possuem Reclamadas distintas, mas objeto idêntico. Além disso, foi oferecida minuta de Termo de Ajustamento de Conduta (ID MPe: 3390021, pgs. 39/44 e ID MPe: 3390023, pgs. 01/02).

No documento ID MPe: 3390023, pg. 14, foi acostado ofício da lavra do Ministério da Justiça, a respeito de pedido de informações relativas à suposta contratação indevida de seguro no cartão de crédito, entre os anos de 2010, envolvendo as Empresas Citibank, Banco Itaú, Magazine Luiza, Lojas Marisa, Supermercado Extra e Grupo Pão de Açúcar, entre 2010 e 2018.

De acordo com o referido Ofício (ID MPe: 3390023, pg. 14), ***“no período pesquisado foram encontrados mais de 450 mil atendimentos contra as empresas citadas”***. Além disso, consta que o cadastro de mais de 11 mil correspondentes bancários do Banco Itaucard inviabilizou a busca de todos os textos destes fornecedores. Em pesquisa refinada, no entanto, localizou-se 32 mil atendimentos relacionados aos fornecedores indicados.

Nessa toada, solicitou-se a nomeação de perito economista para apurar possíveis vantagens obtidas com a prática infrativa, o qual se compromissou (ID MPe: 3390023, pg. 24).

O laudo pericial (ID MPe: 3390023, pgs. 26/35) **estimou um lucro da Representada - só no ano de 2018 - de 38 milhões de reais, arrecadados pelos grupos investigados** mediante seguros contratados sem a prévia e expressa anuência do consumidor, na hipótese de 5% dos seguros terem sido realizados sem a prévia e expressa anuência do consumidor.

Ato seguinte, foi realizada reunião entre as três empresas varejistas (Companhia Brasileira de Distribuição, Lojas Marisa e Magazine Luiza) para a discussão do TAC (ID MPe: 3390023, pg. 36).

Em seguida, foi marcada audiência administrativa (ID MPe: 3390127, pg. 05), para a qual três testemunhas foram convocadas a prestar depoimento a respeito da ilicitude investigada. Na oportunidade, a Sra. T. B. P., que trabalhava nas lojas Marisa, alegou o seguinte: que todos os atendentes lá possuíam metas de venda de cartão de crédito e de seguros; que era orientada a abordar todos os clientes; que colocava para todos os clientes algum produto, mesmo sem solicitação; que não costumava dar cópia dos produtos contratados, pois se os clientes soubessem pediriam o cancelamento; que quando algum

cliente pedia o cancelamento a gerente colocava a culpa nas funcionárias da loja; que não oferecia somente o seguro para os clientes porque ninguém queria, pois era visto somente como uma despesa sem benefícios; que a loja em que a depoente trabalhava era próxima ao fórum e muitos clientes eram servidores ou advogados, motivo pelo qual o cancelamento de seguros era feito na loja; que ficou sabendo, por funcionários de outras lojas, que nestas o cancelamento só podia ser feito através da central (ID MPe: 3390127, pgs. 08/09).

Ainda, acostou-se aos autos cópia de sentença trabalhista proposta pela referida depoente, na qual foi reconhecido o vínculo de emprego entre a autora e o Banco Itaúcard, em decisão que concluiu que as funções realizadas pela Reclamante se inseriam na dinâmica empresarial bancária, pois a instituição financeira era a principal destinatária dos serviços por ela prestados (ID MPe: 3390127, pgs. 10/18).

Para além, as depoentes Sra. C. R. C. S. e Sra. J. S. C. também tiveram seus vínculos com o referido Banco reconhecidos, por meio de ação judicial trabalhista, e prestaram depoimentos bem similares ao da testemunha outrora mencionada. Durante a oitiva, confirmaram que, em lojas que não possuíam proximidade ao fórum, o cancelamento de seguro só era possível através da Central de Atendimento e, ainda, que as funcionárias eram orientadas a não fornecer a via do contrato ao cliente, para que este não percebesse a inclusão do seguro (ID MPe: 3390127, pgs. 19/36).

Foram anexadas ao feito diversas ações judiciais trabalhistas similares, bem como reclamações análogas advindas de Promotorias de outros Estados (ID MPe: 3390127, pgs. 38/58, ID MPe: 3390130, pgs. 01/54).

Na sequência, a Marisa Lojas S.A. foi notificada a manifestar interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (ID MPe: 3390130, pg. 55).

Através dos documentos ID MPe: 3390130, pgs. 60/63 a Representada afirmou interesse em firmar o acordo, mas alegou a necessidade de ajustamento de algumas cláusulas, principalmente no que se refere ao pagamento de multa destinada ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FEPDC). Ainda, requereu a reabertura da fase instrutória do presente procedimento, alegando que não fora concedida à Reclamada oportunidade de produção de provas.

Ato seguinte, foi proferida decisão administrativa, que condenou a Reclamada à multa de R\$ 4.302.684,38 (quatro milhões, trezentos e dois mil, seiscentos e oitenta e quatro reais e trinta e oito centavos) (ID MPe: 3390134, pgs. 17/39).

Em face da decisão administrativa, a Reclamada interpôs recurso (ID MPe: 3390134, pg. 18 e ID MPe: 3390138, pgs. 01/32) alegando, sobretudo, cerceamento de defesa. O Recurso foi encaminhado à Junta Recursal (ID MPe: 3390138, pg. 50), que decidiu pela anulação da Decisão (ID MPe: 3390140, pgs. 14/18), para que sejam analisados os pedidos de provas requeridos na defesa.

Vindo os autos conclusos aos 06/06/2023 (ID MPe: 3390140, pg. 26), realizou-se o saneamento do feito, a fim de se verificar eventual cerceamento à defesa no curso da tramitação.

Detidamente compulsados os autos, não se verificou qualquer ato e/ou omissão da autoridade primeva que pudesse ter gerado violação ao contraditório e à ampla defesa, bem como constrangimento à Representada.

Justificada a regularidade do procedimento (ID MPe: 3390140, pg. 27), oportunizou-se à Representada a apresentação de novas considerações finais, bem como o agendamento de nova reunião, caso seja de seu interesse.

A Lojas Marisa S/A apresentou defesa, alegando: a existência de ação civil pública versando sobre o mesmo objeto; a necessidade da conversão do julgamento em diligência, para oportunizar a produção de provas, sob pena de incorrer em cerceamento de defesa. Ademais, alegou a inexistência de prática ilícita pela Reclamada e requereu audiência com a autoridade administrativa (ID MPe: 3390140, pgs. 34/56 e ID MPe: 3390144, pgs. 01/04).

Com o fim de evitar nova alegação de cerceamento de defesa, designou-se audiência, que foi realizada no dia 25/04/24 (ID MPe: 3390144, pg. 14).

Aberta a audiência, foi dada a palavra aos representantes das Lojas Marias, oportunidade em que foi arguido:

1) que a situação econômica da Representada piorou ao longo dos últimos anos e muitas lojas foram fechadas; 2) que foi modificada a forma de pagar a comissão dos funcionários, para diminuir as contratações que gerem posteriores reclamações - exige-se, agora, que o consumidor pague, ao menos, 3 faturas do seguro, para que o funcionário receba a sua comissão; 3) reduziram as reclamações.

Ainda na audiência, a **“Autoridade Administrativa comunicou sobre a possibilidade de celebração do acordo. Deixou claro, ainda, que a empresa pode apresentar documentos quando julgar pertinente, até a apresentação de alegações finais”**.

A oitiva de testemunhas restou indeferida, uma vez que a prova documental acostada aos autos se revela suficiente à formação do convencimento da Autoridade Administrativa.

Ao final da audiência *“embora a Reclamada já tenha tido oportunidade, ao logo de todo o feito, de apresentar as provas que entende necessárias, lhe foi concedido o prazo de 10 (dez) dias úteis para juntar aos autos a documentação pertinente, assim como apresentar as medidas implementadas e para informar expressamente se tem interesse na celebração do acordo”*.

Em manifestação ID MPe: 3390144, pgs. 22/25, acompanhada de documentos (ID MPe: 3390144, pg. 26/47 e ID MPe: 3390146, pgs. 01/13), a Marisa Loas S/A reiterou a informação de que implementou medidas preventivas visando a redução de vendas de seguros que não foram solicitados pelos consumidores.

Após detalhar algumas das medidas adotadas, a Representada requereu a concessão do prazo suplementar de 15 (quinze) dias, “para a obtenção das demais evidências que corroborarão os fatos narrados na presente peça, inclusive a perícia particular discutida na reunião virtual”.

Juntou-se aos autos relatório enviado pelo Coordenador do Procon-MG, contendo reclamações registradas no período de 03/05/2019 a 03/05/2024, em desfavor das Lojas Marisa, referentes à cobrança de seguro e serviços não solicitados na fatura de cartão de crédito (ID MPe: 3390146, pgs. 28/43 e ID MPe: 3390152, pgs. 01/07).

A Representada, por sua vez, solicitou a juntada aos autos de novos documentos (ID MPe: 3390152, pgs. 10/12, ID MPe: 3390179, pgs. 02/28, ID MPe: 3390182, pgs. 01/26 e ID MPe: 3390186, pgs. 01/27 e ID MPe: 3390189, pgs. 01/08). Para além, a Marisa Loas informou que, com o fim de reduzir os riscos de vendas de seguros e/ou serviços não solicitados, entrega a seus colaboradores o Código de Conduta e Ética da Companhia e do Termo de Compromisso de Concessão de Produtos Financeiros, que é assinado individualmente por todos eles. Além disso, afirma que realiza treinamentos periódicos com seus colaboradores, reafirmando seu compromisso com a ética e a venda de qualidade dos seus seguros e serviços (ID MPe: 3390189, pgs. 10/14).

De acordo com a Representada *“uma vez constatados indícios de ilicitude na comercialização de produtos e/ou serviços, é aberto um processo de Auditoria Interna para apuração minuciosa dos registros (vendas) realizados pelo colaborador identificado”*. Ao final, é emitido um parecer, que pode ter, como conclusão, o *“desligamento por justa causa”*, ocasião em que a providência é imediatamente adotada pela empresa.

A Marisa Loja esclarece, ainda, que *“desenvolveu um Canal de Denúncias, operado por parceiro externo, a fim de que consumidores, fornecedores, prestadores de serviço e colaboradores comuniquem de maneira segura e anônima eventual conduta antiética ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta do Grupo Marisa S/A e/ou a legislação vigente”*.

A Representada foi notificada para se manifestar sobre a oportunidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa com o Ministério Público (ID MPe: 3390189, pg. 16), cujas minutas encontram-se nos documentos ID MPe: 3390189, pgs. 17/24).

Em manifestação ID MPe: 3390189, pgs. 38/40, a Representada informou que, apesar de ter interesse em celebrar o acordo com o Ministério Público, as dificuldades financeiras pelas quais passa a impedem de formalizá-lo. Ao final, a Lojas Marisa reitera e ratifica os termos da sua defesa, requer seja apreciada a preliminar de litispendência e da

falta de interesse de agir do Órgão Ministerial, em razão da existência de prévia Ação Civil Pública com o mesmo objeto, proposta pelo Ministério Público do Estado do Paraná.

Na hipótese de serem superadas as preliminares, a Representada requer, novamente, a produção de provas que alega estarem pendentes, tais como prova oral e perícia contábil.

É o necessário relatório.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da Preliminar de Litispendência - Inocorrência

Em sede de preliminar, a Recorrida requer o encerramento do feito, sob a alegação de litispendência e de falta de interesse de agir do Órgão Ministerial.

De acordo com a Marisa Lojas, a litispendência e a falta de interesse de agir decorreria do fato de haver, previamente a este feito, Ação Civil Pública versando sobre o mesmo objeto, proposta pelo Ministério Público do Estado do Paraná.

Ocorre que, nos termos do art. 337, §1º, do Código de Processo Civil, “*verifica-se a litispendência ou a coisa julgada quando se reproduz ação anteriormente ajuizada*”.

Prosseguindo, o §3º do referido artigo informa que “*Verifica-se a litispendência quando se repete ação que está em curso*”.

E, para que haja “ação replicada”, faz-se necessário a presença das mesmas partes, do mesmo pedido e da mesma causa de pedir.

Sendo assim, apenas o fato de a Ação Civil Pública mencionada pela Representada ter sido ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Paraná, impede o reconhecimento da litispendência.

Importante também mencionar que o presente feito trata de demandas registradas no Estado de Minas Gerais, o que também afasta a litispendência com a ACP movida no Estado do Paraná.

Diante do exposto, rejeito a alegação de litispendência e de falta de interesse de agir.

2.2. Da Preliminar de Cerceamento de Defesa - Inocorrência

No acórdão ID MPe: 3390140, pgs. 14/18, a Junta Recursal acolheu as alegações da Representada, anulou a decisão (ID MPe: 3390134, pgs. 17/39) e determinou o retorno dos autos à Promotoria de Justiça de origem, para que fossem analisados os pedidos de provas requeridos na defesa e a preliminar arguida.

Em relação à preliminar, foi ela rejeitada, pelas razões expostas no item 2.1., retro.

Quanto aos pedidos de provas, verifica-se que, em suas Alegações Finais (ID MPe: 3390140, pgs. 34/56 e ID MPe: 3390144, pgs. 10/12), a Marisa Lojas pugnou pela produção de prova oral (depoimento pessoal e oitiva de testemunhas) e pela realização de prova pericial contábil.

Na audiência realizada no dia 25/04/2024 (ID MPe: 3390144, pg. 14), a prova oral foi indeferida, *“uma vez que a prova documental acostada aos autos se revela suficiente à formação do convencimento da Autoridade Administrativa”*.

Na mesma ocasião, conferiu-se à Representada a oportunidade de apresentar as provas que entende necessárias, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.

Nos documentos ID MPe: 3390144, pgs. 22/25, a Marisa Lojas acostou aos autos manifestação, acompanhada de documentos (ID MPe: 3390144, pgs. 26/47 e ID MPe: 3390146, pgs. 01/13), os quais se referem ao Código de Companhia e Ética da Companhia e ao Termo de Compromisso de Concessão de Produtos Financeiros, que é assinado pelos novos colaboradores durante o processo de admissão deles.

Ao final da peça ID MPe: 3390144, pgs. 22/25, a Representada pugnou pela concessão de prazo suplementar de 15 (quinze) dias úteis, para a *“obtenção das demais evidências que corroborarão os fatos narrados na presente peça, inclusive a perícia particular discutida na reunião virtual, a eventual possibilidade de devolução de valores que possam ser demonstrados de forma comprovada que tenham sido cobrados de forma indevida”*.

O prazo suplementar solicitado pela Requerida foi concedido (ID MPe: 3390146, pg. 16).

Na sequência, a Maria Lojas apresentou a manifestação ID MPe: 3390189, pgs. 10/14, e os documentos ID MPe: 3390152, pgs. 10/12, ID MPe: 3390179, pgs. 02/28, ID MPe: 3390182, pgs. 01/26 e ID MPe: 3390186, pgs. 01/27 e ID MPe: 3390189, pgs. 01/08. A documentação juntada aos autos pela Representada inclui treinamentos ministrados pela empresa no decorrer dos anos de 2023 e 2024, *“tendo como público-alvo os gerentes e líderes de cada uma das lojas, sendo que ao final de cada treinamento os gerentes assumem*

o compromisso de pulverizar toda orientação/conhecimento aos respectivos colaboradores de cada loja”.

Ao final da manifestação ID MPe: 3390189, pgs. 10/14, a Representada reitera os pedidos de prova oral (já indeferidos na audiência realizada no dia 25/04/24), e o pleito de produção de prova pericial.

Quanto ao pleito de prova pericial, importante destacar que, desde a audiência realizada no dia 25/04/24, foi ele deferido. Todavia, **decorridos mais de 12 (doze) meses, a Representada não diligenciou a juntada aos autos do laudo da referida perícia.**

Vale ressaltar que os documentos anexados aos autos pela Representada, embora tenham o papel de demonstrar que a empresa agiu no sentido de minorar a ocorrência das infrações, **carecem de relevância probatória** para desconstituir ou negar a prática infrativa indicada na portaria inaugural (ID MPe: 3389985, pg. 02).

A propósito, os documentos juntados aos autos são os seguintes: Ata de Assembleia Geral Extraordinária (ID MPe: 3390008, pgs. 06/34); Procuração e Substabelecimento (ID MPe: 3390008, pgs. 35/38 e ID MPe: 3390010, pg. 01); Declaração de faturamento Marisa Lojas S/A (ID MPe: 3390010, pg. 02); Cópia da Ação Coletiva de Consumo proposta pelo MP do Estado do Paraná (ID MPe: 3390010, pgs. 03/28 e ID MPe: 3390016, pgs. 01/18); Contrato do Cartão de Crédito Marisa (ID MPe: 3390016, pgs. 19/37 e ID MPe: 3390021, pg. 01); Proposta de Compra de Serviço de Assistência (ID MPe: 3390021, pgs. 02/15); Termo de Compromisso - Operação de Caixa (ID MPe: 3390021, pgs. 16/18); “Nosso Código Marisa de Conduta Ética (ID MPe: 3390144, pgs. 26/44 e ID MPe: 3390146, pgs. 01/08); “Termo de Compromisso - Normas internas de concessão de crédito e segurança do produto - Operação de Credíário e Caixa” (ID MPe: 3390146, pgs. 10/11); “Controles Inibitórios Para Vendas Irregulares” (ID MPe: 3390146, pg. 13); “Semana da Ética 2023” (ID MPe: 3390152, pgs. 10/13 e ID MPe: 3390179, pgs. 02/15); “Treinamento Marisa” (ID MPe: 3390179, pgs. 17/28, ID MPe: 3390182, pgs. 01/26, ID MPe: 3390186, pgs. 01/27 e ID MPe: 3390189, pgs. 01/08).

Portanto, foi concedida à Representada toda a oportunidade de defesa, mediante a apresentação dos documentos que entendeu pertinentes à sua defesa.

Por esse motivo, não há que se falar em cerceamento de defesa.

2.3. Do mérito

Superadas as questões preliminares, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

De acordo com as reclamações que instruíram o presente Processo Administrativo, restou comprovado que a Marisa Lojas S/A cobrou, sem solicitação/autorização prévia e inequívoca dos consumidores, várias modalidades de seguros, dentre outros produtos e serviços, por meio das faturas dos cartões de crédito de sua administração.

Não bastasse a cobrança indevida de produtos/serviços não autorizados/solicitados, os consumidores alegaram que não obtinham êxito perante o fornecedor, quando solicitavam o cancelamento/exclusão deles de suas faturas, assim como não recebiam o estorno dos valores pagos indevidamente, tendo que recorrer aos órgãos de defesa do consumidor na tentativa de resolver o problema.

No ofício da SENACON (ID MPe: 3390023, pg. 14) consta que em pesquisa realizada na base nacional do SINDEC, sobre contratação indevida de seguro no cartão de crédito, entre os anos de 2010 e 2018 dos fornecedores Citibank (Citicard), Banco Itaú (Itaucard), Magazine Luiza, **Lojas Marisa**, Supermercado Extra e Grupo Pão de Açúcar, foram encontrados mais de 32 mil atendimentos contra as referidas empresas.

Pelo que se verifica das diversas reclamações acostadas aos autos, a Representada ora se nega a realizar o cancelamento dos seguros, ora promete o seu cancelamento, porém continua efetuar a cobrança indevida de seguros nas faturas subsequentes à solicitação de cancelamento, em total desrespeito ao direito de escolha e à liberdade contratual do consumidor.

Além disso, não faltam relatos de consumidores que, após terem seus pedidos de cancelamento supostamente atendidos, passaram a receber cobranças dos seguros em faturas posteriores. Tal conduta, praticada de forma reiterada, apenas atesta a inclusão unilateral de seguros nas faturas dos cartões da Representado, a qualquer tempo e modo, sem qualquer consulta ou autorização do cliente.

Ressalta-se que, de acordo com o resultado obtido no Diagnóstico Nacional do Consumidor, elaborado pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais em parceria com a Fundação FIPE, **apenas 12,8% dos consumidores que se sentiram lesados procuraram os Órgãos de Defesa do Consumidor** (https://www.mpmg.mp.br/data/files/98/56/E7/BC/9D44A7109CEB34A7760849A8/DIAGN_STICO%20NACIONAL%20DO%20CONSUMIDOR%20_5_.pdf).

Ademais, o volume das reclamações colacionadas aos autos diz respeito **somente a 60% dos municípios que estão interligados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC**.

Portanto, o número de reclamações acostadas aos autos representa uma pequena porcentagem da conduta abusiva perpetrada pela Marisa Lojas. Assim, é evidente que a atividade infrativa cometida pela Representada é corriqueira e disseminada contra

inúmeros consumidores que são surpreendidos com a cobrança, na fatura do cartão de crédito, de seguros e produtos não contratados.

As centenas de reclamações que instruem o presente Processo Administrativo são suficientes à comprovação das práticas infrativas imputadas à Representada. Para exemplificar, transcreve-se, a seguir, trechos de algumas delas:

24ª - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte.

...

Ocorre que a consumidora recebeu as faturas com cobrança de seguros de perdas e roubos que não foi solicitado e não tem o interesse neste serviço.

...

Tentou resolver o problema direto na Loja Marisa, porém, não obteve resultado. (ID MPe: 3389985, pg. 08)

51º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Montes Claros.

A reclamante alega que em 12/06/2010 efetuou uma compra junto a reclamada com 10% de desconto no Cartão Marisa, porém, na nota fiscal foi obtido o desconto e na fatura do cartão veio com acréscimo de mais ou menos 50%. Além da cobrança indevida de tarifa de processamento de fatura e do seguro marisa protege (ID MPe: 3389985, pg. 10).

76º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte.

...

Ocorre que ao realizar uma compra na própria loja, o consumidor foi informado que o cartão estava bloqueado por falta de pagamento dos seguros residencial e automotivo. Porém, no momento da aquisição do cartão, o consumidor não aceitou a adesão aos referidos seguros (ID MPe: 3389985, pg. 11).

125º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte.

...

Ocorre que após o desbloqueio do cartão foram enviadas faturas à consumidora, cobrando um plano marisa odontológico, e um seguro marisa, os quais ela não solicitou. Assim, a reclamante se dirigiu à loja marisa, localizada na Rua Espírito Santo, n.º 318/322, para obter esclarecimentos acerca das cobranças, e foi informada pela atendente da loja que não havia como cancelar

o serviço odontológico, tendo a consumidora que pagar o plano por um ano, para então pedir o cancelamento do mesmo, mas procedeu o cancelamento do seguro (SIC, ID MPe: 3389985, pg. 23).

193º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte.

...

Ocorre que a consumidora efetuou uma compra no dia 12/09/2011 no valor total de R\$ 155.61 (cento e cinquenta e cinco reais e sessenta e um centavos) para pagamento em 05 parcelas sem juros no valor de R\$ 31,12 (trinta e um reais e doze centavos). Ocorre que ao verificar os lançamentos de seu cartão, a consumidora constatou que fora lançado em sua fatura um seguro incluído nas parcelas, de modo que o valor da mesma fora de R\$ 35,03 (trinta e cinco reais e três centavos). A consumidora alega que procurou o fornecedor para solicitar o estorno do valor referente ao seguro, pois não fora informada sobre a cobrança do mesmo, porém fora informada que só poderia ter esse valor restituído caso efetuasse novas compras, o que a consumidora não concordou. (ID MPe: 3389985, pg. 26)

Importante destacar, ainda, **trechos de declarações prestadas por ex-funcionárias da Representada**, nos quais elas relatam como ocorriam as fraudes, consubstanciadas na inserção de seguros e outros serviços nas faturas de cartão de crédito dos consumidores:

Aberta a audiência, a declarante confirmou que trabalhou na loja Marisa por 1 (um) ano, localizada no Barro Preto; ...; que a meta de venda de cartões era com e sem seguro; ...; **que colocava para todos os clientes algum produto, mesmo sem ele pedir**; que se o cliente lesse o contrato e descobrisse a contratação daquele produto e pedisse para retirar, o mesmo era retirado; que também costumava não dar cópia para o cliente dos produtos contratados, pois se soubessem iriam pedir o cancelamento; que a loja que a depoente trabalhou tem um diferencial em relação as outras, em virtude da sua localização, que era perto do fórum e tinha como clientes muitos servidores e advogados; que este diferencial consistia na possibilidade de cancelamento dos produtos caso o cliente reclamasse; que ficou sabendo através de outras funcionárias que isso não existia em outras lojas, ou seja, que o cancelamento só poderia ser feito através da central; que mesmo assim esse cancelamento só poderia ser feito pela supervisora do crediário; que quando fazia muitos cartões as funcionárias comentavam entre si: "pode esperar que quando chegar a fatura a loja vai ficar cheia de reclamação" (SIC; depoimento ID MPe: 3390127, pgs. 08/09; destacou-se);

[...]

Que foi contratada pela loja Marisa S/A em 20/05/2013; ...; **que era induzida pelos seus empregadores a quando da contratação do cartão de crédito "empurrar" o seguro também**; que muitas vezes o consumidor contratava o seguro sem saber o que estava contratando, pois assinava os formulários/contratos simultaneamente; ...; que os cancelamentos dos seguros

não podiam ser feitos na loja e sim apenas via central de atendimento; que reforça que eram muitas reclamações; ... **que se recorda que os colegas a instruíram a apresentar a proposta do cartão de crédito em duas vias, uma para a loja e outra para o cliente, mas o seguro apesar de ser assinado em duas vias, a loja retinha as duas vias; que era assim para que o cliente não soubesse da contratação do seguro.** (SIC; depoimento ID MPe: 3390127, pgs. 19/20)

[...]

Que foi contratada pela loja Marisa S/A em 03/11/2014; ...; **que era induzida pelos seus empregadores a quando da contratação do cartão de crédito “empurrar” o seguro também, especialmente seguros do cartão como o de perda e roubo chamado “bolsa protegida”; que era orientada que o cliente contratasse além do cartão de crédito ao menos seguro de perda e roubo; que era orientada a informar o consumidor que tal seguro já estava incluído na contratação do cartão, o que não era verdade; que na verdade o consumidor contratava o seguro de boa-fé, achando que seu custo já estava incluído no custo da contratação do cartão de crédito, quando na verdade, haveria uma segunda cobrança de tal produto;...; que os cancelamentos dos seguros não podiam ser feitos na loja e sim apenas via central de atendimento;** que reforça que eram muitas reclamações. (SIC; depoimento ID MPe: 3390127, pgs. 19/20)

Os inúmeros relatos acostados aos autos demonstram que os consumidores não contrataram/autorizaram os seguros e os serviços, vindo a saber de sua existência somente quando passam a receber a fatura do cartão com a cobrança indevida lançada entre as demais despesas do cartão de crédito. Por consectário lógico, estes consumidores também não receberam nenhuma informação prévia sobre as condições contratuais desses produtos ou serviços, como determina o art. 46 do CDC.

Veja-se que o direito à informação consiste em garantia fundamental inserida no inciso XIV do art. 5º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel, pois é, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do art. 6º da Lei 8.078/90). É ele, portanto, um direito que busca equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.

Por sua importância, o direito à informação se desdobra em vários princípios privilegiados pelo Código de Defesa do Consumidor, dentre eles, o princípio da transparência, que está positivado nos arts. 4º e 6º, III, do referido diploma legal, e visa assegurar ao consumidor a ciência daquilo que está assumindo.

Esta plena ciência somente é possível se o consumidor for totalmente informado pelo fornecedor, sobre todos os dados necessários à tomada de decisão a respeito do consumo ou não do produto ou do serviço, de forma eficiente, com clareza e precisão.

A falta ou a insuficiência da informação implica limitação da liberdade de escolha do consumidor, direito básico previsto no inciso II do já mencionado art. 6º do CDC e intrinsecamente vinculado ao direito de informação.

A doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale aqui transcrever as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in *“Código de Defesa do Consumidor Anotado”*, Saraiva, 2001, pg. 12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, 3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Por seu turno, o art. 31 do Código Consumerista versa sobre o dever de informar, a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem-informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a

transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

A propósito, faz-se necessário observar que o ato de ofertar um produto ou serviço ao consumidor insere-se na fase pré-contratual, cujo principal postulado é a boa-fé objetiva, ou seja, a necessidade de as partes agirem com lealdade e honestidade, de tal forma que uma não frustrar a expectativa da outra.

Essa fase caracteriza-se, também, pelos deveres anexos de proteção, cooperação/lealdade e informação, que visam equilibrar a relação obrigacional, satisfazendo os interesses das partes e impedindo que uma lese os interesses da outra (Lei n.º 8.078/90, arts. 6º, 9º, 30, 31, 36, 37, 39, 46 e 47).

Sobre esta fase pré-contratual, discorre Leonardo Roscoe Bessa:

Na linha do Código de Defesa do Consumidor, estabelece o art. 422 do Código Civil que “os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé”. A boa-fé diz respeito ao exame objetivo e geral da conduta do sujeito em todas as fases contratuais (pré-contratual, contratual e pós-contratual), servindo, a partir de suas funções, como parâmetro de interpretação dos contratos, identificação de abuso de direito e criação de deveres anexos.

...

O Código de Defesa do Consumidor confere especial atenção aos momentos iniciais de aproximação entre consumidor e fornecedor, à oferta e publicidade de produtos e serviços, enfim, às inúmeras e variadas técnicas e procedimentos comerciais que objetivam, ao final, atrair e convencer o consumidor a adquirir determinado bem.

O dever de informar adequadamente, de lealdade e de transparência na fase pré-contratual é exigência da boa-fé objetiva e vem especificado em diversos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (arts. 6º, 9º, 30, 31, 36, 37, 39, 46, 47).

Afinal, por que a lei dedica tanta atenção à fase pré-contratual? Simplesmente porque a experiência demonstra que é justamente neste momento inicial de atração do consumidor para adquirir algum produto ou serviço que mais se falta com a verdade, informações relevantes são omitidas, procedimentos para induzir o comprador a erro ocorrem nesta hora. (Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa. - 6 ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pgs. 377/381; destacou-se).

Basta que o fornecedor deixe de prestar, de forma clara, precisa e objetiva, a um único consumidor, as informações inerentes ao serviço que a ele está sendo oferecido, para restar caracterizada a infração.

Portanto, ao inserir no valor final da transação o montante correspondente a serviços não almejados pelo consumidor, a Marisa Lojas age de forma desleal e trai a

confiança nela depositada.

Nesse sentido, restaram configuradas as infrações descritas nos incisos III e IV do art. 39 da Lei n.º 8.078/90, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

...

III - **enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;**

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, **para impingir-lhe seus produtos ou serviços;** (Destacou-se)

Corroboram o entendimento ora sustentado inúmeras decisões proferidas por nossos Tribunais. A esse respeito, veja-se as ementas a seguir transcritas:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. SEGURO DE CARTÃO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. POSSIBILIDADE. SENTENÇA. REFORMA PARCIAL.

1. Nas ações declaratórias de inexistência de débito compete ao réu o ônus de provar a legalidade da cobrança.

2. **Não tendo sido demonstrada pelo réu a adesão do consumidor ao seguro do cartão de crédito, a cobrança por ele realizada é ilícita.**

3. **Constatado que o cliente não contratou ou autorizou qualquer desconto, a título de seguro, nas faturas do seu cartão de crédito, exsurge o dever do réu de indenizar os danos causados.**

4. A quantificação do dano moral obedece ao critério do arbitramento judicial, que, norteados pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixará o valor, levando-se em conta o caráter compensatório para a vítima e o punitivo para o ofensor, devendo o valor arbitrado observar os princípios da razoabilidade e se aproximar dos parâmetros adotados por este egrégio Tribunal e pelo colendo Superior Tribunal de Justiça.

5. O Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento, em sede de repetitivo, de que "a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva".

6. A despeito da modulação de efeitos determinada na referida tese, porquanto a contratação sub judice é anterior à publicação do acórdão, tem-se que o réu deve ser punido com a aplicação da regra prevista no parágrafo único, do art. 42 do CDC, ante a comprovação da má-fé.

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0000.23.224549-8/001, Rel. Des. Marcos Lincoln, Julgado em 22/11/2023, súmula publicada aos 27/11/23)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO - VALOR COBRADO A TÍTULO DE SEGURO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO - ÔNUS DA PROVA - ARTIGO 373, II, DO

CPC - NÃO ATENDIMENTO - INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.

- Nas ações declaratórias negativas, quem faz prova do fato constitutivo do direito é o réu.

- **A partir da comprovação da cobrança do seguro na fatura de cartão de crédito e a afirmação de que a autora não contratou tal serviço, caberia ao réu à comprovação de que o seguro foi contratado.**

- **Ausente a comprovação de contratação do seguro, a cobrança dos valores referente a ele, torna-se indevida.**

- Não há prova efetiva de lesão a direito de personalidade da Autora. No caso dos autos, é importante consignar que, o mero descumprimento contratual não enseja, em regra, indenização por danos morais.

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0000.19.038443-8/001, Rel. Des. Mota e Silva, Julgado em 09/07/2019, súmula publicada aos 09/07/2019)

Frise-se que a Representada, ao “fornecer” o referido produto/serviço ao consumidor firmou negócio jurídico sem a sua prévia autorização/solicitação, bem como promoveu cobranças descabidas, celebrando unilateralmente um contrato despido de qualquer aquiescência prévia e voluntária do cliente. É principiológica e cediço a ideia de que as obrigações contratuais devem ter como fundamento a manifestação de vontade das partes.

Para a execução de serviços ou a entrega de produtos é imprescindível que haja autorização expressa do consumidor. Esta autorização não precisa ser necessariamente escrita, mas deve ser inequívoca, cuja prova acerca de sua existência compete ao fornecedor, o qual deve acautelar-se nos momentos pré-contratual e contratual.

Assim, ao incluir, de forma ardil, o valor de um seguro ou outro produto na fatura do cartão de crédito do consumidor, este não tem como deixar de pagá-lo, uma vez que se o pagamento não for efetuado integralmente, o consumidor será cobrado na próxima fatura com encargos de financiamento (juros, tributos e outras despesas financeiras), além de encargos por atraso no pagamento.

Ademais, a reclamada deixa nas mãos do consumidor o ônus de adotar uma atitude comissiva para desistir de um produto/serviço que não solicitou. Ou seja, pela sistemática adotada, se o usuário não requerer, insistir e reiterar seu desinteresse no serviço de seguro e demais produtos inseridos em sua fatura, a cobrança não é cessada.

Outrossim, o que se verifica é a dificuldade imposta pela reclamada para que seja realizado o cancelamento dos seguros, mesmo depois de reiteradas tentativas realizadas pelos consumidores.

Essa prática de venda é extremamente abusiva, eis que inexistente a manifestação prévia do consumidor. E quando este recebe o serviço não solicitado, não tem como recusá-lo e, ainda, encontra dificuldades para cancelar sua cobrança.

Dessa forma, tem-se que as cobranças efetuadas em razão dos produtos/serviços

não contratados/autorizados pelos consumidores são sobremaneira ilegítimas e, pois, indevidas, não podendo estes serem obrigados a pagar por produtos/serviços não almejados.

Vale ressaltar, que no caso em comento, verifica-se que o lançamento de seguro ou outros produtos na fatura do cartão de crédito dos consumidores não corresponde a um equívoco da reclamada, mas a uma prática perpetrada ao longo do tempo, contra milhares de consumidores e está lardeada de extrema má-fé.

Logo, diante do exposto, **julgo subsistente a infração descrita na portaria inaugural ID MPe: 3389985, pg. 02, cometida pela Marisa Lojas S/A.**

3- CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora acima qualificada incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, II, III e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, todos da Lei 8.078/90; estando, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e ao art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Art. 21. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

(...)

III - Infrações classificadas no grupo III:

(...)

q) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço (art. 39, III, CDC);

r) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, IV, CDC);

s) exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC);

b) Verificada a incidência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 2.

Conforme relatado, foi realizado estudo técnico nos autos acerca do proveito

econômico obtido pela Representada na inserção e oferta predatória de produtos e serviços financeiros nas faturas de seus clientes, sem a prévia e expressa anuência do consumidor ou sem o asseguramento do consentimento informado, que em ambas as situações usurpam a liberdade de escolha do consumidor (ID MPe: 3390023, pgs. 26/35).

A partir de estudo técnico, o Perito estimou que a Marisa Lojas auferiu, só com Seguro, o montante de R\$ 295.738.830,00 (duzentos e noventa e cinco milhões, setecentos e trinta e oito mil, oitocentos e trinta reais), entre 2013 e 2018.

Estima-se, ainda, que 5% dos seguros foram cobrados do consumidor sem o conhecimento e/ou devida autorização destes, o que perfaz, entre os anos de 2013 e 2018, o valor de R\$ 14.786.941,50 (quatorze milhões, setecentos e oitenta e seis mil, novecentos e quarenta e um reais e cinquenta centavos).

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica da infratora, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica da infratora será auferida por meio de sua receita mensal média, calculada partir da receita bruta auferida pelo estabelecimento no exercício imediatamente anterior ao ato infracional. Saliente-se que a receita bruta será comprovada por meio do Demonstrativo de Resultado do Exercício (D.R.E.) da empresa.

Conforme entendimento consolidado pela Junta Recursal do Procon-MG, em se tratando de sociedade anônima, como o caso da Representada, considerar-se-á o **faturamento bruto global** da Infratora, publicado no órgão oficial e em jornal de grande circulação, nos termos dos artigos 176, inciso III e § 1.º, e 289, caput e § 7.º, da Lei n.º 6.404, de 1976, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 11.638, de 2007, *in verbis*:

Art. 176. Ao fim de cada exercício social, a diretoria fará elaborar, com base na escrituração mercantil da companhia, as seguintes demonstrações financeiras, que deverão exprimir com clareza a situação do patrimônio da companhia e as mutações ocorridas no exercício:

[...] III – demonstração do resultado do exercício; e

[...] § 1.º As demonstrações de cada exercício serão publicadas com a indicação dos valores correspondentes das demonstrações do exercício anterior.

[...] Art. 289. As publicações ordenadas pela presente Lei serão feitas no órgão oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia, e em outro jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. [...] § 7.º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo, as companhias abertas poderão, ainda, disponibilizar as referidas publicações pela rede mundial de computadores. (grifou-se)

A propósito, a Marisa Lojas registrou uma receita bruta de R\$ 3.669.543.000,00

no ano de 2017
 (chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/660f4475-162e-43ea-9bd7-86de0a0ed2fa/6a7776de-5158-4c94-9e98-cdb422e26978?origin=1).

Resultado Operacional Consolidado

CONSOLIDADO	4T16	4T17	Var (%)	2016	2017	Var (%)
RECEITA BRUTA	1.091.659	1.074.552	-1,6%	3.699.926	3.669.543	-0,8%
Receita Bruta - Varejo	925.235	907.860	-1,9%	3.051.178	2.994.759	-1,8%
Receita Bruta - PSF	166.424	166.692	0,2%	648.748	674.784	4,0%
Tributos s/ Receita	(257.980)	(238.985)	-7,4%	(847.141)	(793.966)	-6,3%
Tributos s/ Receita - Varejo	(251.436)	(231.586)	-7,9%	(827.084)	(765.791)	-7,4%
Tributos s/ Receita - PSF	(6.544)	(7.399)	13,1%	(20.057)	(28.175)	40,5%
RECEITA LIQUIDA	833.679	835.567	0,2%	2.852.785	2.875.577	0,8%
Receita Liquida - Varejo	673.799	676.274	0,4%	2.224.094	2.228.968	0,2%
Receita Liquida - PSF	159.880	159.293	-0,4%	628.691	646.609	2,9%
CPV	(440.941)	(426.851)	-3,2%	(1.540.545)	(1.500.718)	-2,6%
CPV - Varejo	(338.617)	(325.987)	-3,7%	(1.135.760)	(1.112.034)	-2,1%
CPV - PSF	(102.324)	(100.864)	-1,4%	(404.785)	(388.684)	-4,0%
LUCRO BRUTO	392.738	408.716	4,1%	1.312.240	1.374.859	4,8%
Lucro Bruto - Varejo	335.182	350.287	4,5%	1.088.334	1.116.934	2,6%
Lucro Bruto - PSF	57.556	58.429	1,5%	223.906	257.925	15,2%

Conforme informação obtida na internet, a Representada possuía cerca de 388 lojas no final do ano de 2017 (<https://www.gazetadopovo.com.br/economia/nova-economia/marisa-passa-por-mudancas-para-competir-com-renner-ca-e-riachuelo-1ee5wsos9gxc8iyxqbsiowb05/>).

Depois de Renner e Riachuelo terem mudado suas estratégias de negócio e caído nas graças dos investidores, agora é a vez da Marisa passar por mudanças estratégicas e operacionais visando o crescimento e o reposicionamento da companhia até 2020. A varejista fez ajustes em sua estrutura interna, fechou lojas ineficientes, encerrou a venda direta, renegociou contratos de locação, melhorou a gestão dos seus cartões de crédito e voltou a focar na classe C. Os próximos passos são remodelar suas 388 lojas e implantar um novo ciclo de desenvolvimento, abastecimento e precificação de produtos, sem necessariamente aderir ao conceito de fast fashion. O objetivo é ter, até final do processo, uma Marisa que preserva suas

Desta feita, levando-se em consideração o faturamento global e a quantidade de lojas que a empresa possuía em 2017, pode-se concluir que cada uma das 388 lojas obteve

um faturamento médio de R\$ 9.457.585,05 (nove milhões, quatrocentos e cinquenta e sete mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e cinco centavos).

A fim de arbitrar o valor da Receita Bruta auferida pela Representada em todo o Estado de Minas Gerais, levou-se em consideração os dados do censo de 2017, conforme informações divulgadas pelo IBGE (fonte: agenciabrasil.ebc.com.br):

Colunas/linhas	1	2
A	Faturamento Global (DRE 2017)	R\$ 3.669.543.000,00
B	Quantidade de lojas (Brasil)	388
C	Faturamento médio por loja	R\$ 9.457.585,05 (A2/B2)
D	Número de habitantes Brasil – censo 2017 (dados IBGE - Agência Brasil)	207 milhões (aproximado)
E	Valor médio por pessoa (âmbito nacional)	R\$ 17,72 (A2/D2)
F	Número de habitantes/Minas Gerais censo de 2017 (dados IBGE - Agência Brasil)	21 milhões (aproximado)
G	Receita bruta estimada para o Estado de Minas Gerais (considerando o n° de habitantes)	R\$ 372.120.000,00 (F2 X E2)

Assim, diante da falta de comprovação hábil da Receita Bruta auferida pela Marisa Lojas em todo o Estado de Minas Gerais, arbitro a Receita Bruta da Representada em R\$ 372.120.000,00 (trezentos e setenta e dois milhões, cento e vinte mil reais), para fins de cálculo da multa sancionatória resultante do presente processo administrativo.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da Representada, no Estado de Minas Gerais, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 31.010.000,00 (trinta e um milhões, dez mil reais) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Portanto, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 935.300,00 (novecentos e trinta e cinco mil e trezentos reais).

e) Reconheço a circunstância atenuante prevista no art. 29, §1º, II, da Resolução PGJ n.º 57/22 (ser o infrator primário), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), resultando no valor de R\$ 779.416,67 (setecentos e setenta e nove mil, quatrocentos e dezesseis reais e sessenta e sete centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso VI do art. 29, § 2º, da

Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de R\$ 1.039.222,22 (um milhão, trinta e nove mil, duzentos e vinte e dois reais e vinte e dois centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 1.039.222,22 (um milhão, trinta e nove mil, duzentos e vinte e dois reais e vinte e dois centavos)**.

ISSO POSTO, determino:

1) Intime-se a Representada através dos Procuradores constituídos nos autos (ID MPe: 3390144, pg. 24), para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor **o percentual de 70% do valor da multa fixada acima**, isto é, o montante de **R\$ 727.455,56 (setecentos e vinte e sete mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e seis centavos)**, por meio de boleto, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior (36 da Resolução PGJ n.º 57/22);

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22, **acompanhado do DRE/2017, caso deseje contestar o valor da multa aplicada;**

c) **Apresentado o recurso, a fornecedora poderá dele desistir, antes do julgamento, mediante apresentação à Junta Recursal de comprovante de quitação de 90% da multa**, isto é, o montante de **R\$ 935.300,00 (novecentos e trinta e cinco mil e trezentos reais)**, **atualizado monetariamente**. A atualização monetária deverá ser feita pela Tabela da Corregedoria-Geral de Justiça e terá como marco inicial o dia seguinte ao último dia do prazo fixado, na intimação, para a apresentação de recurso contra a decisão administrativa condenatória (art. 33, §§ 7º e 8º, da Resolução PGJ n.º 57/22);

d) **Recolha os honorários periciais na proporção do valor corresponde a 0,1% da multa arbitrada, conforme estabelecido no documento ID MPe: 3390023, pg. 25;**

2) 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, data da assinatura eletrônica.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

MANIFESTO DE ASSINATURA



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO, Promotor de Justiça, em
08/09/2025, às 14:51

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

C694A-A6D88-68E33-FF833

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

