

Processo Administrativo nº 0024.18.021166-6

Infrator: Magazine Luiza S.A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1 – Relatório

Referem-se os presentes autos a processo administrativo instaurado em face do fornecedor Magazine Luiza S/A, inscrito o CNPJ sob o número 47.960.950/0001-21, com endereço na Rua do Comércio, 1924, Bairro Centro, CEP 14400-660 – Franca/SP.

A portaria inaugural foi motivada pela imensa quantidade de reclamações reportadas ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor do Sistema Nacional do Consumidor (SINDEC), em que uma quantidade considerável se refere a eventos ocorridos no Estado de Minas Gerais.

Desta feita, caracterizada a ocorrência de dano em amplitude regional, o órgão oficiante perante a 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, no exercício de suas atribuições como a autoridade administrativa do Procon-MG, instaurou procedimento administrativo em face da empresa representada pela prática infrativa a seguir identificada:

*O fornecedor efetua a cobrança de seguro e/ou produtos não solicitados/contratados pelo consumidor, através de lançamentos indevidos do valor correspondente nas faturas dos cartões de crédito que administra.*

**Dispositivos aplicados:** Artigos 6º, II e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, ambos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V e IX “a” e artigo 22, IV, ambos do Decreto 2.181/97).

Acostadas às fls. fls. 03/137 reclamações reportada pelo SINDEC Nacional, do ano de 2010 ao ano de 2018, as quais trazem inúmeros relatos de “cobranças de seguros celebrados pelo Representado sem a autorização do consumidor”.

Tais ocorrências foram reportadas pelo Ministério da Justiça ao Procon-MG, através do “Despacho nº 41/2018/DIAGI/CGEMM/DPDC/SENACON, acostado à fl. 326.

Constituídos também aos autos, cópia do Relatório da Administração do Magazine Luiza de 2017 (fl. 138); cópia de comunicado referente a inclusão do direito de exclusividade da

exploração dos canais atuais e futuros para distribuição de produtos de crédito pela Luizacred, no âmbito da parceria mantida entre a Magazine Luíza e o “Itaú Unibanco” (fl.139), pelo qual seria pago pela Luizacred à Magazine Luíza, até 30/12/2011, o montante de R\$48.000.000,00 (quarenta e oito milhões de reais); cópia de comunicado denominado “Renovação do Acordo de Aliança Estratégica com BNP Paribas Cardif e Luizaseg” (fl.140); e cópia da ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada no dia 13/04/2018 (fls. 142/142-v).

Determinou-se, posteriormente, a autuação dos seguintes documentos: comunicado sobre a inclusão da negociação entre o “Itaú Unibanco” e o Magazine Luíza para prorrogação da exclusividade concedida pelo Magazine Luíza à Luizacred até o dia 31/12/2029, **pelo qual o Itaú Unibanco” pagará ao Magazine Luíza, até o dia 01/12/2009, o montante de R\$250.000.000,00 (duzentos e cinquenta milhões de reais)** (fls. 146); cópia de **nova comunicação de prorrogação da referida exclusividade até o dia 14/12/2015, mediante o pagamento de R\$330.000.000,00 (trezentos e trinta milhões)** ao Magazine Luíza (fl. 146).

Na sequência, juntadas cópias das Condições Gerais do seguro Bolsa Protegida estabelecido pela Cardif (fls. 148/157), do Relatório da Administração do Magazine Luíza do ano de 2010 (fls.158/168), do Manual da Administração (fl.169/171), de comunicado sobre acordo operacional firmado entre o Magazine Luíza e a Cardif, para concessão de exclusividade, em decorrência do qual **serão pagos R\$80.000.000,00 (oitenta milhões) ao Magazine Luíza, sendo R\$30.000.000,00 (trinta milhões) destinado à Luizacred** (fl. 142). O acordo destaca que **parte dos valores destinados ao Magazine Luíza e à Luizacred (R\$15.000.000,00 para cada) seriam “condicionados ao desempenho futuro de venda dos produtos de seguros pelo Magazine Luíza”** (destacou-se).

Segue a transcrição do objetivo do acordo operacional retromencionado:

“(…) desenvolvimento, comércio, e administração de qualquer tipo de produto de seguro vendido no Brasil **nos estabelecimentos, portais, internet e central de vendas por telefone operados pelo Magazine Luíza**, incluindo, porém, não limitando a, seguro do credor sobre créditos ao consumidor (morte, invalidez, incapacidade física e desemprego), proteção individual vendida através de telemarketing **ou diretamente nos estabelecimentos comerciais do Magazine Luíza**, proteção em grupo vendida aos funcionários do Magazine Luíza, excetuando-se produtos de seguro relacionado a empréstimos e garantidas estendidas.” (destacou-se)

Conferida a documentação e instruída aos autos, determinou-se a intimação do Representado para defesa e apresentação de cópia do DRE/2017 e atos constitutivos da companhia (fls. 175/176).

Em exercício ao contraditório e à ampla defesa, o Representado asseverou se tratar de uma empresa especializada no varejo; que contudo, também disponibiliza a venda de seguros e serviços por meio de parceiros selecionados, como o “Itaú Unibanco” e a Cardif; alegou que sendo

o ramo principal do Magazine Luíza o varejo, que busca se munir de todas as informações necessárias ao treinamento de seu pessoal designado para a venda e oferta de tais servidos, com vistas ao cumprimento do dever de informação junto ao consumidor.

Informou que as empresas do varejo e seguradora teriam firmado uma “carta” após a realização da operação conjunta dos Procons de Minas Gerais, intitulada “*De olho na garantia estendida e serviços adicionais*”, sobre a venda de seguros em organizações varejistas, comprometendo-se a coibir qualquer prática infrativa.

Acrescentou que havendo discordância ou simples renúncia do cliente quanto ao contrato, são disponibilizados diversos canais para que este possa cancelar a contratação, sendo eles: i) Central do Cartão Luiza ii) Central de Atendimento Cardif e iii) Loja física Magazine Luiza.

A investigada alegou ainda, que após a contratação do seguro ofertado em seus estabelecimentos comerciais, de imediato é enviado um SMS para o cliente, de modo que ainda na própria loja ele receba as informações do seguro, a fim de evitar qualquer controvérsia.

Por fim, requereu o arquivamento do feito, sustentando que a conduta da empresa é lisa e cercada de medidas protetivas aos seus clientes, sendo a comercialização de produtos e serviços de seguro cristalina e com anuência do consumidor.

Acostas às fls.186/294 toda a documentação anexada à defesa do Representado, constituídos pelos seguintes instrumentos e materiais: instrumentos de procuração e substabelecimentos; Ata da Assembleia Geral e Extraordinária realizada no dia 31/04/2018; mídia digital; cópia do “Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade” (fls. 202/208); manual da CNseg sobre venda de seguros no seguimento de varejo (fls. 209/228); “Carta de Minas Gerais (fls. 229/231); cartilha da CNseg sobre monitoramento à Carta de Minas Gerais (fls. 232/243); cópia de bilhetes dos produtos “Seguro Luíza Proteção Premiada”, “Seguro de Garantia Estendida Original”, “Seguro Compra Segura”, “Proteção Roubo e Furto”, “Seguro Luíza Cartão Superprotegido” (fls. 244/256); “Material Promocional Comunicação de Serviços” (fls. 257/262); Manual de Boas Práticas para Venda de Seguros em Organizações Varejistas” (fls. 263/271); manual de “Boas Práticas” da Luízaseg (fls. 272/288); cópia de termos de “Advertência” aplicados à funcionário do Magazine Luíza pela inclusão de seguros não solicitados pelo cliente (fls. 289/290); cópia de ação trabalhista, na qual o réu Magazine Luíza” logrou comprovar que a demissão por justa causa se deu em virtude o funcionário de inserido seguros não solicitados pelos clientes (fls. 291/294).

Atendendo à requerimento protocolado em 28/02/2019 (fl. 295), aos 22/03/2019 realizou-se audiência com a participação conjunta das empresas Companhia Brasileira de Distribuição, Magazine Luiza S/A e Marisa Lojas S/A, para tentativa de uma solução comum e uniforme sobre a questão (fls. 296/297).

Durante a reunião, foram entregues aos representantes de cada uma das empresas presentes cópia das minutas dos Termos de Ajustamento de Conduta (fls. 304/307). Acenou-se a possibilidade de uma posterior audiência, após a apresentação dos proveitos econômicos obtidos

pelos Representados com a prática infrativa apurada nos autos (fls. 298).

Determinou-se o apensamento físico dos processos instaurados em face das empresas retromencionadas, sem reunião dos feitos no SRU, apenas com o fim de facilitar o tratamento da matéria na busca de uma solução comum.

Solicitou-se à Central de Apoio Técnico do MPMG - CEAT -, a indicação de perito contábil (fls. 300/301-v), o qual foi nomeado e compromissado aos 14/04/2019 (fl. 322).

Informações solicitadas à Receita Federal (fls. 328/328-v), devidamente prestadas à fls. 331 e 343/344.

Honorários profissionais do assistente técnico fixado em 0,1% do montante a ser pago pelo Representado, limitado ao máximo de 40 (quarenta) salários-mínimos (fl. 333).

Acostado às fls. 332/333 Termo de Compromisso e proposta de honorários assinado pelo Perito Luiz Fernando Barreto Perez.

Juntado aos autos Parecer Técnico elaborado pelo perito, com estudo econômico das consequências financeiras da atuação predatória do Representado no fornecimento e incentivo da comercialização produtos e serviços financeiros, sem a prévia e expressa anuência do consumidor (fls. 334/338-v e 340/349).

Foram descritas no Parecer Técnico breves informações acerca do fornecedor Magazine Luiza S/A, como por exemplo os produtos e serviços ofertados e a parceria da representada e o Banco Itaú (Itaú Unibanco), no qual conta com a Luizacred, uma joint venture com o referido banco.

O economista ressaltou que, em dezembro de 2015, foi estabelecido novo Acordo de Aliança Estratégica com empresas do grupo Cardif e com a Luizaseg, sendo que do valor acordado, R\$ 42.000.000,00 (quarenta e dois milhões) foram destinados à controlada em conjunto Luizacred, **tendo em vista que os seguros atrelados ao cartão de crédito são de exclusividade da Luizacred.**

Acrescentou que, em setembro de 2009, a Companhia já havia celebrado um "Acordo de Associação" com o Itaú Unibanco Holding S.A e com o Banco Itaucard S.A, **por meio do qual a Companhia cedeu à Luizacred a exclusividade do direito de oferta, distribuição e comercialização de produtos e serviços financeiros na sua rede de lojas.**

Ressaltou, que atualmente o Magazine Luiza S.A é uma das líderes em seguro de garantia estendida de produtos no Brasil, e também comercializa outros produtos relacionados a seguros, como seguro desemprego, perda e roupa, compra seguro, troco premiado, troca certa, entre outros.

O expert salientou que o ambiente das redes varejistas é mais adequado (mais familiar), apresentando-se menos intimidador ao cliente inexperiente, especialmente ao de baixa renda; consignou que a oferta realizada dentro das lojas de varejo pelo vendedor - alguém que parece mais familiar e próximo ao cliente -, em um ambiente mais atrativo, despretensioso e informal, comparado ao ambiente das agências bancárias, diminui a resistência ou o estado de alerta do consumidor.

**Destacou que dentre os produtos e serviços financeiros mais vendidos ao público de baixa renda estão os empréstimos pessoais, cartão de crédito, cartão de crédito "Private Label" e as diferentes modalidades de seguros.**

O economista ressaltou **ser muito comum a prática de emissão de cartão de crédito com algum "serviço"**, acrescentado na fatura muitas vezes sem autorização ou sequer comunicação ao consumidor.

Demonstrou, com base na "Pesquisa Data Popular/ IDEC – 25 anos do Código de Defesa do Consumidor", que apesar de inúmeros consumidores terem algum problema com serviços de Lojas e E-Commerce, apenas 19%, conforme constatado na referida pesquisa, fazem suas reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Ressaltou que o envio ou fornecimento de serviços não solicitados é prática cada vez mais comum, **devido à alta lucratividade.**

Realizado estudo técnico das Demonstrações Financeiras divulgadas pelo Magazine Luiza S.A, **o Perito constatou que a Receita com Seguros representaria 27% da Receita Total com Serviços.**

Ao final, com base na receita da empresa auferida com a venda de seguros, **concluiu 5% dos seguros cobrados do consumidor foram realizados sem o conhecimento e/ou devida autorização dos mesmos.**

Em observância ao contraditório e à ampla defesa, notificou-se ao Representado para ciência da juntada dos documentos acostados aos autos após a audiência do dia 22/03/2019, bem como a se manifestar sobre a possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta, cuja minuta lhe fora entregue durante a audiência do 15/05/2019 (fl. 339). Em caso de negativa à proposta de acordo, foi oportunizado ao Representado prazo para apresentação de alegações finais (fls. 350/352).

Notificação cumprida no dia 05/09/2019 (fls. 351/352). Vieram aos autos manifestação (memoriais) do Representado (fls. 354/356), em cujos memoriais reiterou os termos outrora consignados em sua defesa administrativa.

Em síntese, aduziu o seguinte: a legalidade dos procedimentos na oferta e contratação dos serviços atrelados ao cartão de crédito; que os serviços são ofertados com

transparência, somente cobrados mediante solicitação do consumidor, **“ressalvados equívocos eventuais de algum funcionário** que aja de forma contrária as instruções e diretrizes institucionais da companhia, mas certamente em percentual insignificante frente à significativa quantidade de contratações realizadas regulamentados e prontamente ajustados, quando identificados” (destacou-se); que disponibiliza a venda de seguros e serviços por meio de parceiros rigorosamente selecionados; que emprenha esforços na melhoria dos índices de solução do varejo junto ao SINDEC, bem como na diminuição de registros junto aos Procons; que repassa informações aos clientes acerca dos produtos/serviços disponibilizados; que investe no treinamento de seu pessoal.

Afirmou ainda ter solicitado agendamento de reunião para tratar do tema, em conjunto com as empresas Via Varejo e Marisa Lojas, a qual (ressalte-se) ocorreria aos 15/05/2019, conforme ata anexada à fl. 339.

Acerca do interesse em firmar o Termo de Ajustamento de Conduta, acenou positivamente, desde que se chegue a um bom termo, especialmente no que se refere ao valor a ser recolhido ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Ao final, apresentou requerimento para a produção de provas.

Todavia, somente anexou a suas alegações finais cópias de instrumentos de procuração e de Ata da Assembleia Geral Ordinária e extraordinária descrita no dia 13/04/2018 (fls. 357/363), **deixando de trazer eventuais materiais de relevância probatória de suas alegações.**

Em razão da juntada superveniente dos memoriais, restou prejudicado o despacho de fl. 364 (certidão de fl. 365).

Conclusos os autos, proferiu-se decisão administrativa com a condenação do Representado ao pagamento de multa pecuniária pela infração praticada (fls. 368/377).

Expedida notificação ao Representado para recolhimento da quantia correspondente à 90% do valor da multa final, fixada em R\$10.551.786,92 (dez milhões, quinhentos e cinquenta e um mil, setecentos e oitenta e seis reais e noventa e dois centavos), ou apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis (fls. 378/378-v e 381).

Decisão publicada no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, de 18/02/2020 (fls. 379/379-v).

Razões recursais juntadas às fls. 383/429, acompanhadas dos documentos juntados às fls. 426/463, **sem relevância probatória** (vale ressaltar), constituídos por cópias dos seguintes instrumentos: “Ata de Reunião Extraordinária do Conselho Administrativo”, realizada em 08/07/2019; Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 05/07/2019; Estatuto Social Consolidado no Magazine Luiza; Procuração outorga pelo Magazine Luiza, em 04/10/2019; instrumentos de substabelecimento; Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, de 22/02/2020.

Requerimento para juntada de cópia de procuração já constante dos autos e de cópia do DRE/2018 do Magazine Luíza (fls. 449 e 450/455).

Cópia de outros materiais já noticiados aos autos (fls. 457/463), extraídos dos autos do Processo Administrativo nº 0024.18.021163-3 (fl. 456).

Determinada remessa do recurso à Junta Recursal do Procon-MG, aos 18/03/2020 (fl. 464).

Apreciadas as razões recursais, sintetizadas às fls. 468/469-v, sobreveio Acórdão da Primeira Turma Recursal do Procon-MG que, por unanimidade, decidiu pela anulação da decisão administrativa. Determinou-se o “retorno dos autos à Promotoria de Justiça de origem para que, antes de proferida nova decisão administrativa, seja analisado o pedido de provas requerido na defesa e na manifestação de fls. 354/356” (fls. 470/472, 473/476 e 478).

Vindo os autos conclusos aos 06/07/2023, 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 primeira que pudesse ter gerado violação ao contraditório e à ampla defesa, bem como constrangimento ao Representado.

Justificada a regularidade do procedimento às fls. 381/382, devidamente comunicada ao Representado.

Oportunizou-se ao Representado a apresentação de novas considerações finais, que pese a declaração de nulidade tenha incidido somente sobre a decisão administrativa de fls. 368/376-v.

O Representado reiterou termos apresentados em seus Memoriais, acrescentando, todavia, o seguinte: que o processo fora instaurado pelo MPMG com base em 1537 reclamações registradas no período de 2010 a 2018, sobre cobranças de seguros não solicitados; que 797 reclamações deixaram de ser juntadas aos autos; que em virtude disso o direito ao contraditório restou prejudicado; que não há idoneidade nas reclamações apresentadas; que as reclamações remontam a situações de cobranças das mais variadas; que apenas 300 reclamações seriam oriundas de cidades do Estado de Minas Gerais; que 20 reclamações, de um grupo de aproximadamente 40, foram efetivamente atendidas pelo Magazine Luíza, mediante o cancelamento ou fornecimento de orientação ao consumidor; que o Representado possui bom índice de satisfação no site “Reclame Aqui” e no “consumidor.gov”; que a empresa recebeu diversas premiações, por excelência no atendimento, nos anos de 2021 e 2022; que inexistem provas nos autos que demonstrem o cometimento de ato infrativo; que a instauração do processo administrativo foram motivado pela existência de um número genérico de reclamações.

Pugnou pelo arquivamento do feito. Requereu subsidiariamente a aplicação da multa com base no faturamento das fornecedoras Luizaseg Seguros SA e Luizacred S/A, para o Estado de Minas Gerais; bem como o enquadramento da infração no Gupo II da Resolução PGJ que regulamenta os procedimentos do Procon-MG (fls. 487/495, seguida pelos documentos de fls. 496/506).

Vieram os autos conclusos para julgamento.

É o necessário relatório.

## 2 – Fundamentação

### 2.1- Da Preliminar de Cerceamento de Defesa - Inocorrência

Em que pese a motivação acolhida pela d. Junta Recursal do Procon-MG para justificar a anulação da decisão exarada e determinar a devolução do feito ao órgão primevo, verifica-se que o Representado não apresentou durante toda a instrução do feito qualquer requerimento para produção de provas.

Ademais, o Representado deixara de anexar as suas manifestações e à defesa administrativa documentação capaz de comprovar as alegações produzidas às fls. 177/185, no sentido de tentar comprovar eventual improcedência dos eventos noticiados pelo SINDEC Nacional.

Vale ressaltar que tendo aduzido realizar o envio imediato de SMS ao consumidor, de modo que ainda na loja o cliente receberia informações sobre o seguro, não anexou um exemplo sequer do modelo de mensagem encaminhada, bem como a comprovação de sua efetiva entrega ao cliente.

Aduziu ainda disponibilizar diversos canais para cancelamento das contratações não reconhecidas pelos clientes. Todavia, consta dos autos diversas reclamações de clientes que relatam dificuldades para cancelamento de serviços não desejados ou previamente autorizados, cujas alegações não foram pontualmente rebatidas pelo Representado.

Ademais, os documentos anexados à defesa do Representado **carecem de relevância probatória** para desconstituir ou negar as práticas infrativas denunciadas junto aos diversos Procons municipais do Estado de Minas Gerais e ao site “consumidor.gov”, compiladas pelo SINDEC Nacional às fls. 03/137.

A propósito, os documentos juntados às fls.186/294 são constituídos pelos seguintes instrumentos: procuração e substabelecimentos; Ata da Assembleia Geral e Extraordinária realizada no dia 31/04/2018; mídia digital; cópia do “Código de Ética e Conduta – Programa de Integridade” (fls. 202/208); manual da CNseg sobre venda de seguros no seguimento de varejo (fls. 209/228); “Carta de Minas Gerais (fls. 229/231); cartilha da CNseg sobre monitoramento à Carta de Minas Gerais (fls. 232/243); cópia de bilhetes dos produtos “Seguro Luíza Proteção Premiada”,



“Seguro de Garantia Estendida Original”, “Seguro Compra Segura”, “Proteção Roubo e Furto”, “Seguro Luíza Cartão Superprotegido” (fls. 244/256); “Material Promocional Comunicação de Serviços” (fls. 257/262); Manual de Boas Práticas para Venda de Seguros em Organizações Varejistas” (fls. 263/271); manual de “Boas Práticas” da Luízaseg (fls. 272/288).

Contudo, o Representado apresentara cópia de **termos de “Advertência” aplicados à funcionário do Magazine Luíza pela inclusão de seguros não solicitados por clientes (fls. 289/290)**, bem como **cópia de ação trabalhista, na qual o réu Magazine Luíza” logrou comprovar que a demissão do funcionário se dera por justa causa, haja vista ter inserido seguros não solicitados no cartão do cliente (fls. 291/294).**

Em ambos os casos - **envolvendo funcionários do Magazine Luiza** -, ainda que o Representado tenha adotado medidas na repreensão do ilícito praticado contra as relações de consumo, não há dúvida de que os prepostos agiram na condição de *longa manus* do Representado, pelo que não lhe é possível isentar de responsabilidade (*culta in eligendo*). Aliás, as medidas adotadas, ainda que justifiquem a aplicação de atenuante no cálculo da multa, confirmam falha grave na prestação do serviço.

É possível afirmar que a conduta ilícita fora incentivada pela imposição das metas na venda de seguros e outros produtos financeiros, o que certamente gerou exorbitante proveito econômico ao Representado. Nesse ponto, vale destacar que parte da verba destinada às empresas **Magazine Luíza e à Luizacred (R\$15.000.000,00 para cada)**, conforme **acordo operacional firmado entre o Magazine Luíza e a Cardif** para concessão de exclusividade na venda de seguros aos clientes do Representado seriam **“condicionados ao desempenho futuro de venda dos produtos de seguros pelo Magazine Luíza” (ressalte-se).**

Desta feita, ainda que se acene a possibilidade de aplicação da atenuante prevista no artigo XX da Resolução PGJ nº 57/2022, a responsabilidade do Representado Magazine Luíza é patente, cujo contrário não logrou comprovar.

### 2.1.1- Tentativa de Procrastinar o Julgamento do Feito

Conforme retromencionado, não consta das manifestações produzidas durante toda a fase investigatória, bem como da defesa administrativa propriamente dita qualquer pedido para produção probatória.

Ademais, em nenhuma das oportunidades em que o Representado Magazine Luiza esteve reunido com a autoridade administrativa - em audiências realizadas nos 22/03/2019 e 15/05/2019, não fizera qualquer menção acerca de eventual interesse na produção probatória.

Situação similar já fora enfrentada pelo Superior Tribunal do Trabalho, nos termos da ementa abaixo colacionada:

AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA. CERCEAMENTO DE

DEFESA - PERÍCIA NÃO REALIZADA - AUSÊNCIA DE PROTESTO. PRECLUSÃO. No caso, o Regional consignou que, "nas audiências de fls. 46 e 92, o reclamante não reiterou seu pedido de produção de prova pericial" e que, "na audiência de fl. 92, as partes declararam não terem mais provas a produzir". Assim concluiu o Tribunal a quo que, "uma vez inexistente, em audiência a reiteração do pedido para produção de prova pericial, não é verificada a hipótese de expresse indeferimento do requerimento para a produção da prova", não tendo, por conseguinte, havido "protesto da parte ora recorrente". De acordo com o disposto no artigo 795 da CLT, "As nulidades não serão declaradas senão mediante provocação das partes, as quais deverão argüi-las à primeira vez em que tiverem de falar em audiência ou nos autos". Nesse contexto, se, conforme registrado pelo Regional, na primeira oportunidade que a parte teve para se manifestar nos autos - audiência de instrução e julgamento -, ela declarou que não tinha prova a produzir, não requerendo a produção da prova pericial operou-se a preclusão, pelo que não há falar em nulidade da sentença por cerceamento de defesa. Agravo de instrumento desprovido.

(TST - AIRR: XXXXX20125170006, Relator: Jose Roberto Freire Pimenta, Data de Julgamento: 08/02/2017, 2ª Turma, Data de Publicação: 17/02/2017)

Contudo, encerrada a instrução do feito com abertura de prazo para apresentação de alegações finais, o Representado decidiu formular requerimento de produção de provas. Todavia, é de conhecimento dos experientes procuradores que, a partir da juntada dos memoriais, os autos são imediatamente conclusos à autoridade administrativa para julgamento. A partir do encerramento da instrução, torna-se inapropriada a inovação do feito, sob pena de provocar injusto retrocesso para o julgamento do feito.

Saliente que eventuais provas, acaso existentes, deveriam ter sido trazidas à tona ainda no curso da fase investigatória, o que poderia ter evitado todo o dispêndio empregado no impulso e apuração dos fatos.

A inércia do Representado em produzi-las em tempo hábil comprovam a inexistência de elementos desconstitutivos dos fatos relatados nos autos, o que comprova a ocorrência da prática infrativa descrita na Portaria Inaugural do Procon-MG.

Na trilha da jurisprudência abaixo colacionada, a conduta do Representada reflete seu intento de procrastinar o julgamento do feito:

NULIDADE PROCESSUAL. CERCEAMENTO DO DIREITO DE PRODUÇÃO DE PROVA. PRECLUSÃO.

A instrução probatória do processo, além de encerrar um direito, consiste num ônus processual (art. 818, CLT), de modo que a omissão da parte em requerer, no momento oportuno, a produção de prova, atrai a incidência da preclusão (art. 795, CLT), não implicando nulidade processual por cerceamento do direito de produção de provas a decisão que indefere pedido feito após o encerramento da instrução. Recurso ordinário do reclamante a que se nega

provimento. (Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região TRT-2: XXXXX-46.2018.5.02.0032 SP)

NULIDADE PROCESSUAL. CERCEAMENTO DO DIREITO DE PRODUÇÃO DE PROVA. PRECLUSÃO. A instrução probatória do processo, além de encerrar um direito, consiste num ônus processual (art. 818, CLT), de modo que a omissão da parte em requerer, no momento oportuno, a produção de prova, atrai a incidência da preclusão (art. 795, CLT), não implicando nulidade processual por cerceamento do direito de produção de provas a decisão que indefere pedido feito após o encerramento da instrução. Recurso ordinário do reclamante a que se nega provimento.

(TRT-2 XXXXX20185020032 SP, Relator: CINTIA TAFFARI, 13ª Turma - Cadeira 4, Data de Publicação: 05/08/2020)

Observa-se ainda que na última oportunidade aberta ao Representado para se pronunciar no feito, deixara de trazer comprovação dos fatos aduzidos em suas considerações finais (memoriais), às quais poderia ter anexada o que bem reputasse útil a comprovação de suas alegações.

Vale ressaltar, que em razão da anulação da decisão administrativa, a autoridade administrativa (por mera liberalidade) conferiu ao Representado nova oportunidade para apresentar alegações finais, às quais mais uma vez deixara de juntar provas que corroborassem com as alegações produzidas.

### 2.1.2 - Da Caracterização do Dano Coletivo às Relações de Consumo

O Representado alegou que o presente processo administrativo fora instaurado com base em um número genérico de reclamações, constituída por 1537 (um mil, quinhentos e trinta e sete) registros feitos no período de 2010 a 2018, remontando situações de cobranças das mais variadas; que 797 reclamações deixaram de ser juntadas aos autos, o que teria comprometido o contraditório.

Todavia, em momento algum foi exigido ao Representado o ônus de se defender de fatos não retratadas nos autos.

Considerando-se que o feito fora instruído com elementos e provas suficientes à caracterização do dano coletivo, constituídos por aproximadamente 300 (trezentos) relatos tão somente no Estado de Minas Gerais, as supostas 797 reclamações não juntadas jamais teriam o condão de comprometer o contraditório e a ampla defesa.

Ademais, durante toda fase investigatória e curso processo administrativo inaugurado pela Portaria de fl. 02, o Magazine Luiza **optou por se defender por negativa geral**, sem apresentar qualquer prova hábil capaz de demonstrar a inocorrência dos abusos relatados por centenas de

clientes aos órgãos de proteção consumerista espalhadas por todo o Estado de Minas Gerais e  
quicá, caso entendesse conveniente, em todo o território nacional.

Para mera ilustração, seguem abaixo alguns exemplos de reclamações registradas no  
Estado de Minas Gerais, no curso dos anos de 2010 a 2018, período específico das manifestações  
que ensejaram a instauração do presente processo administrativo:

89 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Municipal de Contagem - Supermercado de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor - Contagem - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Loja - Problema Pagamento Não Reconhecido na Fatura - Tipo de Atendimento CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000121 - FA Nº 3109001100095255 - Data 14/09/2011 - Orientação Atendimento NULI - TextoCarta Atendimento Que em 31/07/2010 adquiriu uma televisão LCD na loja (R\$ 3200) no valor de R\$ 1610,00. No ato da compra o reclamante pagou R\$ 1610,00 de entrada, ficando o saldo remanescente parcelado de dez vezes. Ocorre que chegou até a residência do reclamante dois cartões da reclamada, um em seu nome e outro no nome de sua esposa, os dois bloqueados. Ao aderir ao parcelamento o reclamante aceitou o envio do cartão, no entanto, não houve a solicitação para a sua esposa. Na fatura com vencimento 08/09/2010 consta lançamento que o reclamante não reconhece, tal como se trata de multa e roubo no valor de R\$ 2,90. Requer o cancelamento do cartão de sua esposa de nº 5114\*\*\*\* \*\*\*\*9128, bem como o cancelamento e estorno do seguro de perda e roubo, mais o cancelamento da taxa de manutenção de corte. Com fundamentos nos art. 6º III, V, art. 30, art. 39 III, IV, V da Lei 8078/90 - Resposta CIP NULI.

897 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Loja - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000121 - FA Nº 3109001100095255 - Data 12/11/2011 - Orientação Atendimento CONSUMIDOR PROCLAMOU O PROCON, A FIM DE RESOLVER COBRANÇA INDEVIDA DE N. GORO NÃO SOLICITADO E DEMAIS ENCARGOS DECORRENTES DO NÃO PAGAMENTO DE MESMO B. ANDA, NÃO CANCELAMENTO DO CARTÃO, JA SOLICITADO ANTERIORMENTE PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR, COM REFERENTE AO CARTÃO DE CRÉDITO DO MAGAZINE LUIZA, EM CONTAO L. E O T. E. U. N. E, COM O CANCELAMENTO DO CARTÃO E EXCLUSÃO DE TODOS OS DÉBITOS, INFORMAÇÃO ES. A R. PASSADA AO CONSUMIDOR - TextoCarta Atendimento NULI - Resposta CIP NULI.

850 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Municipal de Juiz de Fora - Cidade do Consumidor - Juiz de Fora - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA SITE LUIZA - CNPJ 479695000121 - FA Nº 3119001100095255 - Data 14/03/2011 - Orientação Atendimento NULI - TextoCarta Atendimento Que em janeiro de 2011, efetuou uma compra na loja reclamada com o cartão da mesma de número 517914302828117, banco na MasterCard, número. Reclama a consumidora que ao efetuar a compra e a solicitação do cartão, não contratou o serviço de seguro de perda e roubo no valor de R\$ 2,90 mensal. Verificando a primeira fatura veio a cobrança, com taxa de seguro de perda e roubo em 01/02/2011 com protocolo 3934488. Ocorre que em sua fatura de vencimento em março de 2011, veio a cobrança novamente de sorte com fulcro no art. 39, III e 42 § único do CDC, requer a consumidora o cancelamento do seguro e sua restituição mediata, monetariamente atualizada - Resposta CIP NULI.

110) - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Fato de produto ou serviço sem previsão: solicitação - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796950900121 - FA Nº: 310290110013095 - Data: 17/03/2011 - Orientação Atendimento: NULA - Texto: Carta Atendimento: A CONSUMIDORA MARIA LUIZA FERNANDES DE OLIVEIRA, PORTADORA DO CPF Nº 761.217.476-08 (TETHE) A COMPRA DE UM FOGÃO DA OXO CLASSE 5 BOCAS, O VALOR DO BEM ESTIMADO R\$ 781,20 (S. HUFENIOS E OITENTA E UM REAIS E VINTE CENTAVOS), JUNTO A LOJA MAGAZINE LUIZA S/A ORARIAMENTE AMADA OCORREU QUE AO OBSERVAR SEU COMPROVANTE DE PAGAMENTO ESTÁ SENDO COBRADO O SERVIÇO DE GARANTIA ESTENDIDA VIGENTE PARA 12 MESES, E SEGURO COM VIGÊNCIA PARA 24 MESES

\*Arquivo: C:\Users\marcouz.nascimento\Documents\Texto\_carta\2013\Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.html 26/06

15/06/2018

Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.html

COM O VALOR DE R\$ 115,00 (CENTO E TRINTA E CINCO REAIS), TENDO SUA COMPRA COM O VALOR DE R\$ 1.340,26 (UM MIL E TREZENTOS E QUARENTA REAIS E QUARENTA E SEIS CENTAVOS), SENDO PARCELADO EM 18 PARCELAS DE R\$ 74,47 (SETENTA E QUATRO REAIS E QUARENTA E SEIS CENTAVOS) HOUVE UM AUMENTO EXCESSIVO EM SUAS PARCELAS, SENDO EM VISTA UMA VENDA CASADA DO SEGURO E GARANTIA DO QUAL NÃO FOI INFORMADA NO ATO DA COMPRA E DESCONHECE O MESMO SOLICITA O ABATIMENTO NO NUMERO DE PARCELAS COM MAXIMO 5 PARCELAS, COM VALOR REAL DO PRODUTO EM CONTATOS REALIZADOS COM A EMPRESA COM INTUITO DE SOLUCIONAR O CASO, ATÉ A PRESENTE DATA NÃO FOI DADO QUALQUER PROVIDÊNCIA E NEM TÃO POUCO DADO SOLUÇÃO A DEMANDA, NÃO OBTVE ÊXITO ANTE EXPOSTO VEM A CONSUMIDORA PERANTE ESTE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR REQUERER ESCLARECIMENTOS ACERCA DOS FATOS, O CANCELAMENTO DA GARANTIA E SEGUROS, COM O ABATIMENTO NAS TAXAS DE JUROS, E O ABATIMENTO DO VALOR DAS PARCELAS FUNDAMENTOS JURÍDICOS Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei Federal nº 8078/90: PRAÁTICAS ABUSIVAS: art. 39, I (venda casada, limite quantitativo), III (envio de produto ou serviço não solicitado), Vivantagem excessiva, II e IX (recusar venda - pronto pagamento), X (elevar preço sem justa causa); DOCUMENTOS ANEXADOS - Cópia CPF do Reclamante - Cópia da Carteira de Identidade do Reclamante - Cópia de Comprovante de Endereço - Cópia de Fatura - Cópia de Comprovante de Pagamento PEDIDOS Resque o consumidor - Esclarecimentos acerca dos fatos - Resposta CIP NULA

111) - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo: Reembolso Postal - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796950900121 - FA Nº: 310290110013820 - Data: 22/03/2011 - Orientação Atendimento: NULA - Texto: Carta Atendimento: A CONSUMIDORA DANIELA CRISTINA DA ROCHA, PORTADORA DO CPF Nº 013.870.926-26, DECLARA TER ADQUIRIDO UM CARTÃO DE CRÉDITO JUNTO A RECLAMADA, OCORREU QUE ATÉ A PRESENTE DATA NÃO HOUVE O ENVIO DO CARTÃO DO QUAL FOI CONTRATADO JUNTO A RECLAMADA, DI CLARA AINDA NÃO ESTAR RECEBENDO AS FATURAS EM SUA RESIDÊNCIA, DA REFERIDA COMPRA REALIZADA EM 28/11/2011, EM 16 PARCELAS, DE R\$ 118,34 (CENTO E DEZOITO REAIS E TRINTA E QUATRO CENTAVOS) E 16 PARCELAS DE R\$ 116,63 (QUARENTA E UM REAIS E SESSENTA E TRÊS CENTAVOS) DECLARA AINDA, NÃO TER CONTRATADO O SEGURO DENOMINADO PERDA E ROUBO NO VALOR DE R\$ 2,90 (DOIS REAIS E NOVENTA CENTAVOS) MAS O MESMO VEM SENDO COBRADO EM SUAS FATURAS ANTE O EXPOSTO E SENDO EM VISTA O DESCUMPRIMENTO DA OFERTA, VEM A RECLAMANTE, PERANTE ESTE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR REQUERER ESCLARECIMENTOS ACERCA DOS FATOS A REGULARIZAÇÃO QUANTO AO ENVIO DAS FATURAS NO REFERIDO ENDEREÇO: RUA QUATRO, Nº 94, BAIRRO CONTINHO CONFISCO, CEP 31301-640, O CANCELAMENTO DO REFERIDO SEGURO ACIMA ESPECIFICADO E O ENVIO DO CARTÃO CONTRATADO NA DATA DE 28/11/2011. FUNDAMENTOS JURÍDICOS Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei Federal nº 8078/90) DESCUMPRIMENTO DE OFERTA - art. 35 DOCUMENTOS ANEXADOS - Cópia de Carteira de Identidade do Reclamante - Cópia do CPF do Reclamante, - Cópia de fatura, - Cópia do Comprovante de Pagamento, - Cópia de comprovante de residência PEDIDOS Resque o consumidor - Esclarecimentos acerca dos fatos - Cancelamento do seguro, - Envio do Cartão, - Regularização das faturas - Resposta CIP NULA

1145 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 479095000121 - FA Nr: 310201107575 - Data: 01/04/2011 - Orientação Atendimento: O CONSUMIDOR INFORMA QUE REALIZOU A COMPRA DE UMA TV (14 SEM" POSSÍVEL, NO DIA 03/07/2010 NO VALOR DE R\$ 285,35 (DUZENTOS E OITENTA E CINCO REAIS E TRINTA E CINCO CENTAVOS) EM 5 PARCELAS DE R\$ 45 (QUARENTA E TRÊS REAIS E QUARENTA E CINCO CENTAVOS) NA LOJA MAGAZINE LUIZA. OCORRE QUE O CONSUMIDOR PAGOU AS PARCELAS, CONTEU O VALOR DE CADA PARCELA DE COBRANÇA DO CARTÃO DE LOJA. O CONSUMIDOR APRESENTOU 3 RECIPIES NO ENTANTO, PERCEBEMOS QUE, NA ÉPOCA FOI FEITA UMA CASADA DE SEGUROS E APESAR DE O CONSUMIDOR TER ADQUIRIDO UMA TV A GARANTIA REFERE-SE A CERTIFICAD. DE MOVELIS. ABORCER. SOLICITAMOS QUE, EM ACURCIA DOS FATOS, PLANILHA DE DÉBITO E CONFIRMAÇÃO GARANTIA - Texto: Carta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

1217 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Ubá - Cidade do Consumidor: Ubá - Meio de Consumo: Outros - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: A/C SAC PROCON - CNPJ: 479095000121 - FA Nr: 310400110891136 - Data: 05/02/11 - Orientação Atendimento: Relata que efetuou uma compra no magazine luiza de um celular no qual pagaria mensalmente o valor de R\$ 44,31. Ocorre que todos os meses suas faturas estão vindo no valor de R\$ 50,71, sendo que 2,00 é referente a sigla de perda e roubo e 3,50 da taxa de manutenção - Texto: Carta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

1218 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Ubá - Cidade do Consumidor: Ubá - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 479095000121 - FA Nr: 3103011100221 - Data: 21/06/2011 - Orientação Atendimento: A Consumidora recebeu uma ligação por parte do atendimento da Reclamada oferecendo-lhe um seguro, mas, não aceitou. Porém, mesmo assim recebeu uma fatura com vencimento em 05/07/11, no valor de R\$ 20,40. Devido ser pessoa de boa índole efetuou o pagamento da fatura ainda, devido receio de ter o nome negativado junto

c:\c\users\marcus.nascimento\Documents\Texto\_carta\_2018\Texto\_carta\_grupo economico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.html 35/361

30/09/2018

Texto\_carta\_grupo economico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.html

aus órgãos de proteção ao crédito. Entretanto, o valor cobrado foi indevido, sendo assim, cancelo o estorno. Contudo, até presente data a Consumidora não recebeu o valor cobrado indevidamente. Solicito estorno do valor pago. Devido - orientação - Da Consumidora, entrei em contato com o atendimento da Reclamada, através do 0800 721 4828 e, conversei com a atendente Vanessa. Solicitei estorno do valor cobrado, devido este não ter sido contratado pela Consumidora. Ainda cancelamento do cartão de número 5179 1421 7160 8015. Contudo, a Atendimento informou que o cartão foi zerado e cancelado, sem direito a restituição. Assim, informei a Consumidora que se prontificou a comparecer ao PROCON posteriormente para abertura de CIP - Texto: Carta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

1345 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 479095000121 - FA Nr: 310201107575 - Data: 21/07/2011 - Orientação Atendimento: A CONSUMIDORA TITULAR DO CARTÃO NÃO FINALIZOU A COMPRA ANTES DO VENCIMENTO DOS SERVIÇOS DE R\$ 790, SEGUROS E SERVIÇOS DE R\$ 79,90. E SEGURO CARTÃO RECEBIDO R\$ 2,30 UMA VEZ QUE ELA NUNCA SOLICITOU ESTES SERVIÇOS. FIZ UMA TENTATIVA DE CONTATO COM A RECLAMADA PORÉM SEM SUCESSO. DESTA FORMA A CONSUMIDORA COLOCOU EM DEBATE A ABERTURA DE CIP PARA ABERTURA DA CIP PARA SOLICITAR O CANCELAMENTO DESTES SERVIÇOS. O DESSA FORMA EM DOBRO DOS VALORES PAGOS REFERENTE A ESTES SEGUROS - Texto: Carta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

148 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento PESSOALMENTE - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 4796095000121 - FA Nº 3100201110056178 - Data 18/10/2011 - Orientação Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: A CONSUMIDORA ARGUMENTA QUE EM SUA RESIDÊNCIA A COBRANÇA CUJO VALOR R\$ 17,53 (DEZESSETE REAIS E TRÊS CENTAVOS) REFERENTE AO CARTÃO DE CRÉDITO BANDIEIRA MASTER CARD Nº 5189 XXXX XXXX 0015, LUIZA CARD, ORA RECLAMADA, OCORRE QUE A RECLAMANTE RECEBEU EM SUA RESIDÊNCIA A COBRANÇA CUJO VALOR R\$ 17,53 (DEZESSETE REAIS E TRÊS CENTAVOS) REFERENTE AO CARTÃO DE CRÉDITO BANDIEIRA MASTER CARD LUIZA CARD Nº 5179 XXXX XXXX 4014, SENDO QUE A MESMA DESCONHECE TAL COBRANÇA POIS NÃO É PORTADORA DO REFERIDO CARTÃO. OCORRE AINDA AINDA QUE, SEGUNDO A RECLAMANTE, EM SEU CARTÃO DE CRÉDITO Nº 5189 XXXX XXXX 0015 ESTÃO SENDO COBRADAS DUAS PARCELAS CUJO VALOR R\$ 10,58 (DEZ REAIS E NOVENTA CENTAVOS) CADA PARCELA REFERENTE AO PAGAMENTO DO SERVIÇO DE SEGURO CONFORME DOCUMENTO ANEXO, E QUE, SEGUNDO A RECLAMANTE NÃO FEZ BOM A CONTRATAÇÃO DO MESMO E ASSIM TAMBÉM DESCONHECE TAL COBRANÇA. RESSALTA-SE QUE A RECLAMANTE TENTOU DIVERSAS VEZES SOLUCIONAR A DEMANDA COM A RECLAMADA PORÉM NÃO OBTIVENDO êxito. ANTE AO EXPOSTO, VEM A RECLAMANTE PERANTE ESTE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR REQUERER O CANCELAMENTO DAS REFERIDAS COBRANÇAS BEM COMO O ANULAMENTO DO SEGURO E DO CARTÃO DE Nº 5179 XXXX XXXX 4014. FUNDAMENTOS JURÍDICOS: Inquirimento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor Lei Federal nº 8.078/90, ARTÍCULOS ABUSIVAS art. 39, III (envio de produto ou serviço não solicitado), COBRANÇA DE DÍVIDA INDEVIDA Art 2, Parágrafo Único DOCUMENTOS ANEXOS - Cópia de fatura de prestação de serviços (conta de água, luz, telefone, cartão de crédito) DADOS IMPORTANTES Número do Cartão de Crédito: 5189 XXXX XXXX 0015, 5179 XXXX XXXX 4014. PEDIDOS Requer o consumidor - Esclarecimentos acerca dos fatos - Cancelamento das cobranças anulação do seguro, e cancelamento do cartão de crédito nº 5179 XXXX XXXX 4014 - Resposta CIP NULL.

151 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento PESSOALMENTE - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 4796095000121 - FA Nº 3100201110056178 - Data 18/10/2011 - Orientação Atendimento: A CONSUMIDORA ALEGA QUE NO DIA 08/09/2011 REALIZOU A COMPRA DE UM APARELHO CELULAR NOKIA X101, PRETO, JUNTO A LOJA RECLAMADA, NO VALOR DE R\$119,40 EM 3 PARCELAS NO VALOR DE R\$39,80 CADA ATRAVÉS DO CARTÃO DE CRÉDITO DO RECLAMADO. RELATA QUE NO AO DA CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO A VENDEDORA INFORMOU QUE NÃO HAVERIA NENHUMA COBRANÇA DE JUROS E TAXAS. OCORREU QUE A FATURA COM VENCIMENTO EM 13/10/2011, COM VALOR DE R\$49,60, CONSTA COMO COBRANÇAS UMA PARCELA DENOMINADA "PARCELA 5 JRS R\$ 01,03" DE R\$39,80 REFERENTE AO CÉLULAR, UMA ANUIDADE NO VALOR DE R\$42,00 EM 12 PARCELAS, UM SEGURO CARTÃO PROTEGIDO, NÃO REQUERIDO PELA CONSUMIDORA NO VALOR DE R\$2,90 E UMA PARCELA DE NOMINADA "PARCELA 5 JRS R\$ 01,03" NO VALOR DE R\$3,40 DESCONHECIDA PELA CONSUMIDORA. EM CONTATO TELEFÔNICO COM A LUIZACRED FOI CONCEDIDA UMA ISENÇÃO DA ANUIDADE E ESTORNO DO VALOR JA PAGO PELO SERVIÇO (PROTOCOLO 20114853), O CANCELAMENTO DO SEGURO (PROTOCOLO 20114856) E FOI SOLICITADO O PRAZO DE 5 DIAS ÚTIS PARA QUE O MAGAZINE LUIZA ESCLAREÇA A ORIGEM DA PARCELA COM VALOR DE R\$3,40 (PROTOCOLO 20114858), ATENDENTE MICHEL RESSALTE-SE QUE ALÉM DO CANCELAMENTO DO SEGURO TAMBÉM SERÁ REALIZADO O ESTORNO DO VALOR JA PAGO - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP NULL.

152 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon PROCON MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor - São João del Rei - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Loja - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento PESSOALMENTE - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 4796095000121 - FA Nº 3100201110056178 - Data 19/10/2011 - Orientação Atendimento: consumidora comparece ao procon buscando formas de cancelar seu cartão bem como um seguro o qual não solicitou que em contato com Joseane foi cancelado o cartão pelo protocolo 2011292402789 que o seguro será analisado e poderá haver estorno dos valores cobrados na próxima fatura, que o protocolo do seguro e 2011292402757, que ao receber a próxima fatura a consumidora deverá retornar ao procon - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP NULL.

153 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Simples Consulta - Forma de Atendimento PESSOALMENTE - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 4796095000121 - FA Nº 3100201110056178 - Data 19/02/12 - Orientação Atendimento: O CONSUMIDOR ALEGA QUE FÓR TITULAR DO CARTÃO MASTERCARD Nº 5179 XXXX XXXX 4012 ELE INFORMA QUE FÓR COBRADO, MENSALMENTE, EM SUA FATURA, O VALOR DE R\$ 169, REFERENTE A SEGUROS E SERVIÇOS EC, QUE NÃO FORAM SOLICITADOS PELO CONSUMIDOR. ELE ENTÃO EM CONTATO COM O FORNECEDOR PEDINDO O CANCELAMENTO DA COBRANÇAS, MAS NÃO OBTIVENDO êxito. DESTA FORMA, REQUER O CANCELAMENTO DO SERVIÇO E A RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. ABRIR CIP - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP NULL.

174 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor - São João del Rei - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969950/22011 - FA Nº: 3106790112000842 - Data: 27/03/2012 - Orientação Atendimento: O consumidor informa que fez uma compra Magazine Luiza, que não pediu seguro, já pagou 8 prestações e não consegue o cancelamento. Em contato com Itara conversei com Viviane, que informou que irá verificar se realmente o consumidor não autorizou o seguro e irá estornar os valores pagos. Mais tarde, que o consumidor autorizou não somente cancelar as duas últimas parcelas, protocolo nº 2012087051845. O consumidor retornou na solicitação de estorno dos valores desde a contratação (Protocolo 2012095544687), por meio da atendente Rhaulla, que informou a ocorrência do cancelamento anteriormente solicitado. A análise seria feita em até cinco dias úteis, que na data de 13/04/12 o consumidor retornou no procon e em contato com Tiago foi informado que na fatura de maio será visualizado o valor estornado de cerca de R\$ 70,00 reais, que na data de 14/05/12 o consumidor retornou no procon querendo-se que não receber a fatura e o vencimento em 13/05/12, que em contato com Lidia foi informado que a fatura é creditada devido ao estorno, que na próxima, se ainda houver crédito tb não receberá, ou pagará parcialmente, protocolo 201239070 - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.

191 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON Municipal de Nova Serrana - Cidade do Consumidor - Nova Serrana - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969950/121 - FA Nº: 3106790112000651 - Data: 21/06/2012 - Orientação Atendimento: O consumidor alega contratar um CARTÃO DE CRÉDITO MAGAZINE LUIZA, MARTER CARLO, com nº 12977. O mesmo alega que não contratou qual, se seguro e que vem sendo cobrado o valor de R\$ 7,93 (sete reais e noventa reais) referente a um seguro. O consumidor requer o cancelamento do referido seguro. O atendente Tiago informou que o seguro é contratado junto ao BMA SFGUBADORA INDEFINIDA-NL, CONHEC SÓLITON, no telefone (11) 2348-2212. O mesmo informou que realizara um a tentativa de cancelamento junto a empresa administradora do cartão, no prazo de 5(cinco) dias úteis. O presente atendimento foi registrado no PROCON nº 2012173768786. Na data de 29/06/2012 foi informado que o atual cartão do consumidor e o do Lm 1-07, foi realizado o cancelamento do seguro sob o PROTOCOLO 2012181285916 - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.

192 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Sabara - Cidade do Consumidor - Sabara - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969950/34450 - FA Nº: 3106790112000598 - Data: 21/06/2012 - Orientação Atendimento: Consumidor requer o cancelamento de um seguro protegido no valor de R\$ 2.900,00 contratado por ele. Em contato com a central de atendimento foi efetuado o cancelamento e na próxima futura não haverá mais cobrança. Atend: Fernanda Guimarães - Supervisor Rafael - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.

212 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo: Telefone - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969950/121 - FA Nº: 31067901120073175 - Data: 28/12/2012 - Orientação Atendimento: A CONSUMIDORA FEZ UMA COMPRA DE UM NOITEBOOK NAS "MAGAZINES LUIZA" PELO VALOR DE R\$ 1.199,00. ALEGA QUE O VENDEDOR NÃO DEBIA COBRAR O VALOR DO CARTÃO DA LOJA "LIZACRED", AFIRMANDO QUE, SE O ADQUIRENTE, PODERIA DIVIDIR EM 12 PARCELAS SEM COBRANÇA DE JUROS. DEVIDO A ISSO, A CONSUMIDORA SE INTERESSOU PELA AÇÃO DE FEZ O PARCELA MÊS DA COMPRA - OCORREU QUE OS VALORES DA PARCELA VENCIDA CORRERAM PARA O VALOR DE R\$ 119,90 VENCENDO NO VALOR MENSAL DE R\$ 137,98. ALÉM DISSO, FOI INCLUIDO O ANUENCIO DE R\$ 2,00 DO "SEGURO LUIZA CARTÃO" NO VALOR DE R\$ 4,99 QUE NÃO A CONSUMIDORA TER COMPRAVA, NÃO AUTORIZADO. EM CONTATO COM O PROCON, FOI COMUNICADO O OCORRIDO E O VALOR MENSAL FOI AJUSTADO POR LIBERALIDADE E SÃO PROCEDENTES O ESTORNO DA DIFERENÇA RELACIONADA AOS JUROS NA PROXIMA FATURA, SENDO TAMBÉM CANCELADO O SEGURO. AÇÃO DE INDEFINIÇÃO DE ESTORNO DO VALOR DAS PARCELAS PAGAS E LANÇADAS NO TOTAL DE R\$ 24,88 (PROTOCOLO DE ATENDIMENTO 2012363864474) - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.



3277 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Varginha - Cidade do Consumidor Varginha - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Loja - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S.A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000179 - FA Nº 310370114001425 - Data 06/03/2014 - Orientação Atendimento NULL - TextoCarta Atendimento O consumidor reclamante comprou em Janeiro 2013 um mix Wallis e uma panela. No total a compra ficou em R\$224,40 (X de R\$ 37,40). Ao verificar a fatura (Boleto) percebeu cobranças das quais não contratou conforme anexo. Sendo assim, não concordou com cobrança de SEGURO LUIZA CARTÃO em valor de R\$ 4,99 e ENVIO MPNS AUTOMÁTICA em valor de R\$3,90 perfazendo o total de R\$8,89 por mês. REQUER O CANCELAMENTO DESSE VALOR EM SEU BOLETO (R\$8,90) E VOLUÇÃO DAS PARCELAS PAGAS INDEVIDAMENTE. - Resposta CIP NULL.

3617 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Araguari - Cidade do Consumidor Araguari - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000179 - FA Nº 310370114001425 - Data 17/05/2014 - Orientação Atendimento Em 17/05 a consumidora veio até o Procon para contestar cobrança de valor de 462,00 em sua fatura ao qual a consumidora alega desconhecer. Feito contato com a central que informa que trata-se de protocolo 1a que a consumidora alega ter feito cancelamento 3 vezes na loja a pedido em nenhuma foi repassado o protocolo de cancelamento. Atendente Edna Protocolo 289933114 - TextoCarta Atendimento NULL - Resposta CIP NULL.

3651 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Araguari - Cidade do Consumidor Araguari - Meio de Consumo Outros - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Tenta de Cartão de Crédito - Cobrança indevida (aparelho, 2ª via, etc) - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S.A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000179 - FA Nº 310370114001425 - Data 08/05/2014 - Orientação Atendimento Em 08/05 a consumidora veio até o Procon para contestar valores cobrados em sua fatura de cartão de crédito. Valores estes R\$12,54 e R\$6,36 R\$12,54 e R\$6,36 e também R\$1,90 por envio de mensagens. Feito contato a atendente pede 3 dias úteis para enviar cópia e a consumidora também envio de carta de contestação. Atendente Viviane Protocolo 291293675 Em 20/05 a consumidora veio até o Procon para reclamar a bre cobrança de seguros em sua fatura de cartão de crédito. Ocorre que a consumidora alega não ter feito adesão de seguros. Feito contato a atendente informa que o cancelamento não é possível na loja junto ao gerente instrução era que repassar a consumidora e dia via até a loja. Atendente Tatiana Protocolo 291344317 - TextoCarta Atendimento NULL - Resposta CIP NULL.

3737 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor São João del Rei - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S.A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000179 - FA Nº 310370114001425 - Data 17/05/2014 - Orientação Atendimento O consumidor compareceu ao Procon para reclamar a respeito de cobrança indevida de seguro Luiza cartão de R\$4,99 e Envio de Mens. Automática de R\$3,90, serviços estes nunca contratados pelo consumidor. Em contato com o Dúvidas por meio da atendente Tatiana Protocolo 2929825191 houve cancelamento dos serviços Seguro Luiza cartão e Envio Mens. Automática, sendo que o consumidor deve apenas pagar sua fatura de cartão de crédito com os valores corretos de juros pois não contratou e, no total, apenas R\$126,36. - TextoCarta Atendimento NULL - Resposta CIP NULL.

3767 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Araguari - Cidade do Consumidor Araguari - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cálculo de antecipação de prestação - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S.A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000179 - FA Nº 310370114001425 - Data 27/05/2014 - Orientação Atendimento Em 27/05/2014 a consumidora compareceu ao PROCON contestando seguro Luiza cartão, pois alega que não contratou este serviço e solicita cálculo de antecipação de prestação e o cancelamento do cartão. A atendente Bruna alega que o seguro foi feito na loja e poderá ser cancelado somente através da loja e as três parcelas restantes no valor de R\$160,11 que poderá ser feito pagamento avulso e o cancelamento foi feito. Protocolo 294840461 - TextoCarta Atendimento NULL - Resposta CIP NULL.

382 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Municipal de Contagem - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor - Contagem - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 47960950/0012 - FA Nr 3101800114094707 - Data 11/06/2014 - Orientação Atendimento Aos 1. dias do mês de Junho a Sra. Glória (doravante denominada Consumidora), veio ao Procon Municipal de Contagem para tentar solucionar um problema de cobrança face a empresa Magazine Luiza, doravante denominada Reclamada. A Consumidora alega que são indevidos os valores de R\$ 8,90 cobrados referentes ao discriminado na fatura do Banco Santander doravante denominada Reclamada, como "SEGUROS E SERVIÇOS EC" desde o mês de 10/2013. Após varias ligações ao Magazine Luiza foram informados que tal dívida era referente ao Banco Santander. Em contato com o Banco Santander fomos informados pelo gerente Carlos que tal seguro havia sido cancelado em Abril de 2014 pelo atendente Igor e o protocolo gerado fora o de nº 41716779, mas informamos que por desconhecer a procedência de tal seguro que a Consumidora deveria registrar um boletim de ocorrência sobre tal fato. Porém a Consumidora alega que cancelou o cartão por instigação de um atendente do Banco Santander e por isso solicita danos morais e perdas e danos face a ambas empresas Reclamadas. Diante do exposto a Consumidora foi informada a seguinte Especial: O protocolo gerado permaneceu o de nº 41716779. TextoCarta Atendimento: N 111 - Respost: CRP N 111.

390 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Municipal de Belo Horizonte - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor - Contagem - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 47960950/0012 - FA Nr 3101800114094707 - Data 06/07/2014 - Orientação Atendimento: N 111 - TextoCarta Atendimento: N 111 - Respost: CRP N 111. A consumidora relata que adquiriu um fogão Brastemp 4 bocas, porém no ato da aquisição fez a contratação de um seguro de vida de R\$ 744,00 (setecenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos) e foi informada pela vendedora que a empresa cobraria o valor de R\$ 744,00 por mês, atualizado em 10 vezes de 70,9% e que na fatura ainda viria cobrando o valor da atualidade R\$ 744,00, a validade em 2 parcelas de R\$ 372,00. Alega a Consumidora que, para sua surpresa, ao receber a fatura constatou que além das parcelas que ela tinha conhecido (30%), também veio cobrando na fatura o valor de R\$ 4,00 referente a Seguro Luiza Cartão e R\$ 3,80 de taxa de manutenção automática. Procurou o estabelecimento no qual fez a compra para efetuar o cancelamento de tais cobranças, porém não havia contratado e não possui, tinha conhecimento de que se tratava de um seguro sem qualquer evento. Apesar de não ter contratado e não ter efetuado o pagamento da fatura que no total era de R\$ 85,50 (descontando os valores que ela tinha conhecido), a Consumidora alega que ela e seu marido não sabem quem cancelou as cobranças futuras. Declara que não possui a fatura de R\$ 85,50 (parágrafo único do CDC) requer a Consumidora o cancelamento das cobranças, seu cancelamento, seu cancelamento, a devolução de uma parcela de R\$ 372,00 (envio de mensagem automática para que a consumidora tenha ciência de que os valores não são cobrados individualmente). Resposta: CRP N 111 - STRISSIMO SENHOR DOUTOR CARLOS RICARDO DOS SANTOS JUNIOR, JUIZ DE DIREITO, em nome do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, na Rua Vitoriano da França nº 1.494, Centro, CEP 31220-000, Belo Horizonte, Minas Gerais, declara que não possui a fatura de R\$ 85,50 e que em face de se tratar de MÁQUINA APLICADA FINANCEIRA DO GRUPO, C.F. Nº 383890111, por se tratar exclusivamente de finalística, vem, respectivamente, a presença do Sr. para apresentar sua MANIFESTAÇÃO de interesse em requerendo o que se segue. Primeiramente, a empresa esclarecer que a denominação reclamada refere-se à empresa "ITAU ACREDO/BANCO ITAU". Sendo assim, fica claro a este respeito, a situação da fatura em questão, de fato, trata-se de uma cobrança a reclamada para a dívida aprorizada em nome do "CAUCHED, GOMES NEVES DA SILVA" (CPF nº 028.918.908-00) na Rua Gomes de Carvalho nº 1511, 8 andar, Vila Olímpia, Assis Brasil, Belo Horizonte, Minas Gerais, inscrita no CNPJ nº 07.003.440/0001-70, pelo próprio desta reclamada, por se tratar de negligência por não fazer o devido registro de cancelamento da mesma, bem como, que, em face de ter sido, Fração Nº 29 de 30, de 2014.

468 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Municipal de Arapuaia - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor - Contagem - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 47960950/0012 - FA Nr 3101800114094707 - Data 12/06/2014 - Orientação Atendimento: N 111 - Respost: CRP N 111. A Consumidora vem alegando que não possui a fatura devida e quer a empresa cancelar o cartão de crédito de R\$ 567,00 com um crédito de R\$ 567,00 e também solicitar indenização de R\$ 8.900,00 (oito mil e novecentos e noventa e dois reais e noventa e dois centavos) referentes a cobrança indevida. Atendimento: Flavia Praxede nº 221-6885 - TextoCarta Atendimento: N 111 - Respost: CRP N 111.

Re: C:\Users\marcus.nascimento\Documents\Texto\_carta\_2018\Texto\_carta\_grupoEconomico\_MagazineLuiza\_periudo\_2010\_a\_2018\Hem... 15/11/2014

478 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Uberlândia - Cidade do Consumidor: Uberlândia - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP - Carta de informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S.A. - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796095400094 - EA Nº: 31013001140015179 - Data: 11/22/14 - Orientação Atendimento: NUL - TextoCarta Atendimento: A consumidora relata que após efetuar uma compra com a MAGAZINE LUIZA no dia 27/08/2014, começou a perceber um lançamento em sua fatura do cartão final 3143 no valor de R\$18,97 referente a SEGUROS E SERVIÇOS LT., conforme pode ser observado na fatura com vencimento em 13/12/2014. Além disso, observa que não recebeu o cartão ENVIO MENS AUTOMATIC ao valor de R\$3,97. Sendo assim, compareceu ao órgão para as devidas ações em contato com o ITAÚ, tal como FIVIA, Prot. 3437051-41, no qual realizou o cancelamento do cartão a pedido da consumidora. Além disso, programou o estorno de 6 parcelas do serviço de ENVIO MENS AUTOMATIC, visto que a consumidora não havia solicitado. No entanto, referente a SEGUROS E SERVIÇOS LT., atendente informou que a loja que ficará responsável, pelo estorno ou não, dos valores lançados. Fui-me exposto, encaminhando a presente carta para contestar o SEGURO citado, cabendo ao fornecedor MAGAZINE LUIZA realizar o estorno dos valores lançados sem a devida autorização da consumidora. - Resposta CIP: NUL.

479 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Cataguases MG - Cidade do Consumidor: Cataguases - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Simples Consulta - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA SA - Nome Fantasia: NUL - CNPJ: 4796095400094 - EA Nº: 3107500119000080 - Data: 20/01/2015 - Orientação Atendimento: consumidora está sendo cobrada de seguros no cartão de crédito que a mesma desconhece, em contato telefônico com o Itaú, foi informado que a cobrança é do Magazine Luiza, tendo que ser enviado juntamente com a reclamação uma carta de pronto pedido afirmando que desconhece a cobrança. - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.

497 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Cataguases MG - Cidade do Consumidor: Cataguases - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Falha bancária (cheques, ordem de pagamento) etc. - Tipo de Atendimento: CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA SA - Nome Fantasia: NUL - CNPJ: 4796095400094 - EA Nº: 3107500119000080 - Data: 21/01/2015 - Orientação Atendimento: NUL - TextoCarta Atendimento: Que possui um cartão de crédito "ItaCard Magazine" loja de número 5509 XXXX XXXX 0055, bandeira MasterCard, válido até 06/22. Ocorre que a consumidora está sendo cobrada por valores de um seguro, o qual não solicitou, motivo pelo qual entrou em contato com a empresa reclamada e fim de realizar o cancelamento sem, contudo, lograr êxito. Sendo assim, solicitou intermédio do PROCON para solucionar o impasse. Destarte com fulcro nos arts 5, III, 39, V e 42 parágrafo único do CDC, requer o imediato cancelamento do seguro feito sem o seu consentimento, bem como a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente. - Resposta CIP: NUL.

515 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Fuanin - Cidade do Consumidor: Fuanin - Meio de Consumo: Outros - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S.A. - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA FILIUMGH - CNPJ: 4796095400094 - EA Nº: 3102700115000317 - Data: 25/02/2015 - Orientação Atendimento: 25/02/2015 - TextoCarta: Que tem recebido fatura de cartão de crédito MAGAZINE LUIZA. Afirma que recebeu cartão, porém não desbloqueou. Aduz que não pediu cartão. Afirma que foi até a loja MAGAZINE LUIZA DE SUA cidade mas não houve solução. Em contato com a reclamada, 0800 721 4828 37AU, as 17:06h, a atendente SIMONE disse que iria verificar. disse que o cartão Magazine Luiza possui os quatro últimos números do cartão 0035. DISSSE QUE O CARTÃO NÃO FOI UTILIZADO E O DÉBITO NÃO REFERE A SEGURO. DISSSE QUE A CONSUMIDORA PODERIA DESCONSIDERAR AS COBRANÇAS, HAVENDO ES, ORNO DOS VALORES. DISSSE QUE CANCELOU EM DEFINITIVO O CARTÃO e se a consumidora quiser deverá requisitar outro. DISSSE QUE CANCELOU EM DEFINITIVO. PROTOCOLO 301612296 - ATENDENTE SIMONE HURRACU 09/11/15 - TextoCarta Atendimento: NUL - Resposta CIP: NUL.

529 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: cartão de crédito - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento ordinário - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47968793/000121 - FA Nº: 3.322/1594/1577 - Data: 07/04/2015 - Orientação Atendimento: CONSUMIDOR RELATA QUE EM SUA CARTÃO DE CRÉDITO PERTELECOMUNICAÇÕES FORNECEDORA MAGAZINE LUIZA, FINAL 9439, BANDEIRA MASTERCARD, ONDE O MESMO RELATA QUE DESDE NOVEMBRO 2014 É SUA ÚNICA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO COBRANDO O VALOR QUE NÃO SOLICITOU, MAS QUE MESMO ASSIM NÃO PODE GARANTIR O PAGAMENTO DOS BOLSÕES DO CARTÃO PORQUE ESTE ORGÃO PARA SOLICITAR O CANCELAMENTO DO MÊS DIA 02 DOS MES DE NOVEMBRO TEMPORARIAMENTE POR DO VALOR DOS PAGOS E ESCALARECIMENTOS ACERCA DOS FATOS ACERCA DE 47968793/000121 EM CONTA, O COM O FORNECEDOR BANCO ITAU ONDE A ATENDENTE DANIELA PROJECIO 377458904 RELATA QUE O SEGURO NO VALOR DE R\$145 DENOMINADO SEGURO CARTÃO ROLÉ DO DIA 01/11/2014 CANCELADO EM RELAÇÃO A TAXA NO VALOR DE R\$9,99 DENOMINADA SEGURO SERVIÇOS, A MESMA RELATOU QUE PARA UMA ANÁLISE EM 02/11/2014 ENTRARA EM CONTATO COM O CONSUMIDOR ACERCA DOS FATOS, POIS NÃO SOUBE RELATAR DE FORMA CLARA QUE SE TRATA DE SEU CÉDULO EM VALOR DE R\$9,99 EM CONTA, O COM O FORNECEDOR MAGAZINE LUIZA, ALÉM DE NÃO PODER TRANSMITIR A LIGAÇÃO E APÓS ISSO A LIGAÇÃO COM DIVERSAS VEZES, VISITANDO A EMPRESA EM BELA VISTA, RESTITUIÇÃO MONETÁRIA EM DOBRO DE TODOS OS VALORES PAGOS, CANCELAMENTO DE DIÁRIOS

file:///C:/Users/mauricio/Desktop/Procon/Belo Horizonte/2015/2015\_grupo\_economico\_magazine\_luiza\_perodo\_2015\_a\_2016.html (16/5)

528/2015

Tercer Carta Grupo Economico Magazine Luiza periodo 2015 a 2016.html

SEGUROS E ESCALARECIMENTOS ACERCA DOS FATOS - Terceira Carta Atendimento Nº 528/2015 - Nela

534 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Minas Gerais de Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: cartão de crédito - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: Magazine Luiza - CNPJ: 47968793/000121 - FA Nº: 310600115/08334 - Data: 07/04/2015 - Orientação Atendimento: N/A - Texto: Carta Atendimento Nº 534/2015 - O consumidor teve seu cartão de crédito de número 5317 597 4036824 cancelado conforme boletim de número 15043517785-01 emitido em sua fatura do mês 07/03/2015, foi realizada três cobranças pelo internet no dia 09/02 nos valores de R\$ 50,00, R\$ 82,00 e efetivamente estornadas pela fornecedora e foi emitido um novo cartão para o consumidor. Como o consumidor não sabia que este cartão recebido recebeu uma ligação da Itau informando que houve uma movimentação estranha em seu cartão e este cartão não deveria ser utilizado e foi efetivamente cancelado. Para a surpresa do consumidor em sua fatura de pagamento do dia 07/02/15 vieram duas cobranças no valor de R\$20,00 cada uma de NÃO REALIZADO PAGAMENTO, para a surpresa do consumidor a assinatura de tal seguro. Porém, o consumidor percebeu que a cobrança que foi realizada e efetivamente cancelada em sua fatura do mês passado preocupada a mesma tentou realizar uma compra na data desta cobrança e para tal compra a mesma foi aprovada, ou seja, não houve um efetivo cancelamento do cartão, preocupado com a integridade de seu nome o consumidor frisa que deseja por a denúncia por parte da fornecedora. Diante do exposto pelo consumidor a finalidade e a hipossuficiência do consumidor perante a fornecedora (previsto no art 4º de CDC) a consumidora foi notificada que seu cartão foi cancelado e o cancelamento do cartão supra mencionado, porém não efetivo em suas cobranças, a mesma frisa que se trata de uma cobrança de tal cobrança para as devidas informações para o consumidor, considerando que a mesma não possui qualquer tipo de vínculo pacífica e amistosa - Resposta: CIP LUIZ SIRINSMOS ANTONIA DIRETOR DA CONSUMIDORIA MUNICIPAL DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON - RUA DE CRAM - PRAÇA MONTENAPOLITANO Nº 100 - JARDIM SÃO FRANCISCO, cidade de Franca, Estado de São Paulo, na Rua Volante em Franca nº 1495 - Centro, CEP: 13400-000 - Franca - SP - RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA que em face de si presentemente DIA DE OLYMPIA S/Nº, vem requerer, por meio de V. Sra. para apreensão sua MANIFESTAÇÃO, informando e requerendo que se seja intimado este, o consumidor, a apresentar que a demanda da reclamante refere-se a empresa LUIZACRED BANC. S/A. Sendo assim, não cabe restar a empresa, a solução da lide em questão. Não obstant, a reclamante a reclamação para a devida atuação da empresa LUIZACRED, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Olímpia nº 151, 5º andar, Vila Olímpia. Assim sendo, solicitamos a expedição de Magazine Luiza de parte pessoal desta reclamante, por se tratar de legitimidade passiva, fazendo-se, assim, a mais necessária, e deca. Trazemos em que, foi o atendimento nº 528/15 de Abril de 2015 MAGAZINE LUIZA S/A

559 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Teófilo Otoni - Cidade do Consumidor - Título: Otoni - Meio de Consumo: Estabelecimento: Comércio - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Crédito de Loja - Problema: Venda Casada - Tipo de Atendimento: Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47989591/0002 - PA Nr: 310390315000340 - Data: 22/04/2015 - Orientação: Atendimento - NÚCLEO: Texto: Carta Atendimento - A consumidora realizou compras na empresa citada nas salas através do cartão da empresa no valor de 19 dezênis parciais de R\$54,90 (cinquenta e quatro reais e noventa centavos). No entanto, vem sendo cobrada em seu cartão no valor de R\$59,90 (cinco reais e noventa e nove centavos) mensais e o envio de mensagens, substituído no valor de R\$3,98 (três reais e noventa centavos) que a reclamante não solicitou. Isto posto, requer o cancelamento desses serviços cobrados sem a restrição da Consumidora - Art. 6º) São direitos básicos do consumidor - Art. 4º, inciso I a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços consideradas perigosas e nocivas, Art. 6º, inciso II a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, (Art. 6º, inciso III) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, (Art. 6º, inciso IV) a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, metódica e a prática de coerção ou de pressão, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços - Art. 6º, inciso V a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, Art. 42, § 1º, inciso I) o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao sobejo ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável - Resposta: CIP - NÚCLEO

559 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON Municipal de Nova Serrana - Cidade do Consumidor: Nova Serrana - Meio de Consumo: Estabelecimento: Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Crédito de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47989591/0002 - PA Nr: 310390315000340 - Data: 20/06/2015 - Orientação: Atendimento - Consumidor afirma que não fez a contratação do produto SEGUROS E SERVIÇOS SÃO PAULO S/A, val de R\$ 16,00 (dezesseis reais e noventa centavos), conforme documento em anexo, sendo indevida tal cobrança, neste sentido requer o cancelamento urgente destes serviços, e caso não seja esta empresa responsável pelo cancelamento, requer o encaminhamento desta notificação e o seu responsável, ou o endereço da empresa para devidas providências - Texto: Carta Atendimento - (Art. 14) O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos - Art. 14, § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais - Art. 14, § 1º, inciso I - o modo de seu fornecimento - Art. 14, § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas - Art. 14, § 3º - inciso I) que, tendo prestado o serviço, o defeito existe. - Resposta: CIP - NÚCLEO

355 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor: São João del Rei - Meio de Consumo: Estabelecimento: Comércio - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Crédito de Loja - Problema: Contrato não cumprido - Cartão de crédito, transferência - Responsabilidade: Responsabilidade - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47989591/0002 - PA Nr: 310390315000340 - Data: 22/04/2015 - Orientação: Atendimento - O consumidor deseja cancelamento de seu cartão, pois não solicita seguros e envio de cobrança que ele não tem. Endereço e feito cancelamento através do protocolo 28531194 - Texto: Carta Atendimento - NÚCLEO - Resposta: CIP - NÚCLEO

file:///C:/Users/marcus/Desktop/Documentos/Texto\_carta2015/Texto\_carta\_0n.de.Economico\_MagazineLuzia\_perodo\_2015\_a\_2018.html 10/256

273 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procedimento: Mesa Supra de Itaboraí - Cidade: Itaboraí - Interessado: (CPF nº 31.079.0113000835 - Data: 23/08/2018 - Orientação Atendimento: NULL - Evento: Carta Atendimento - O consumidor compareceu ao PROCON - ITABORAÍ - MG porque em 18/08/2018 efetuou a compra de um computador portátil na loja MAGAZINE LUIZA no valor de R\$1.490,00. Porém ao adquirir o equipamento, foi informado a fazer um cartão de crédito, que o qualificado expressamente como uma venda casada. A compra de bem ocorreu no final do expediente da loja em pleno sábado. É de notório saber popular que, ao final do expediente de um sábado, todos estão cansados e estressados, não tendo paciência para prestar atenção a detalhes e, sabendo disso, age o vendedor com má-fé induzindo o consumidor a adquirir um produto sem ter ciência de que haverá gastos extras. Outro detalhe importante a ser observado é que o consumidor não recebeu seu cartão adquirido forçadamente junto com sua compra. Sendo assim, não há o que se falar em pagamento de cartões separados e outros cobranças indevidas em cima de tais valores, cartões e cartões. O consumidor a aquisição do cartão de crédito foi devidamente comprovado pelos "X" colocados em espaços para o consumidor assinar. Em relação a Avaliação Geral de 01 a 10, a mesma foi marcada com um "X" digital, que pode ter sido marcado após as avaliações individuais e o sistema ter 5 e Declaração de solicitação do cartão Luiza - o cartão deveria ser encaminhado, bloqueado para o sistema e o sistema ocorreu, porque o mesmo nunca recebeu o exposto cartão. Item 5 da mesma Declaração refere-se a solicitação de quando o cartão foi desbloqueado, porém o mesmo nunca foi entregue também e não foi desbloqueado. Max este item e a resposta de "sim" no momento em que eu realizar a primeira compra" vale lembrar que a compra de um produto não pode ser computada a primeira compra simplesmente pelo fato de o consumidor ter sido atendido primeiro e ao mesmo tempo o produto e que foi entregue em a condição de pagar no suposto cartão, sem ter conhecimento sobre as futuras cobranças, sendo assim, o consumidor consumidor pagando por algo que ele não deseja comprar. Não se trata de qualquer coisa, deve ser diferenciado o cartão de forma que beneficie o consumidor visto que a parte mais prejudicial é de relação com o cartão. Não há nenhuma base de consumidor (Art. 6º, inciso II) a educação e divulgação sobre o produto, adequação dos produtos e serviços, assegurada a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. Art. 6º, inciso III a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem. Art. 6º, inciso IV a participação correta do consumidor em todas as etapas, métodos e condições de compra ou deslenda, bem como contra práticas e cláusulas abusivas e impostivas no fornecimento de produtos e serviços. Art. 6º, inciso V a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Art. 6º, inciso VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Art. 6º, inciso VII a adoção de práticas comerciais que não sejam praticadas com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, desde que praticadas em condições administrativas e técnicas nos estabelecimentos. Art. 6º, inciso VIII a facilitação da defesa do consumidor em relação à inversão do ônus da prova, e sua fixação no processo civil, quando a inversão for necessária para o regular exercício do direito hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. Art. 7º Toda informação ou publicidade, inclusive aquela veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, em relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Art. 7º, inciso II a publicidade de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas. Art. 7º, inciso I a conduta do fornecedor de produtos ou serviços, no fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Art. 7º, inciso II a vantagem oferecida ao consumidor ser solicitada previamente, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. Art. 7º, inciso III a vantagem oferecida ao consumidor manifestamente excessiva. Art. 7º, inciso X a efetiva prestação de serviços, desde que não haja prejuízo. Art. 47) As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: Art. 51, inciso I impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo, entre fornecedores e consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis. Art. 51, inciso II substituir ou reduzir o preço de reembolso de quantia paga, nos casos previstos neste Código. Art. 51, inciso III transferir responsabilidades e encargos. Art. 51, inciso IV estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas que coloquem o consumidor em situação mais desfavorável ao seu interesse ou incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Art. 51, inciso V a oferta de desconto e qualquer vantagem ou benefício prevista pela autoridade competente ou estabelecido unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. Art. 51, inciso VI a inserção de cláusula no formulário não de figura de natureza de adesão do contrato. Art. 51, inciso VII nos contratos de adesão admite-se cláusulas restritivas desde que a cláusula cabendo a escolha ao consumidor, desde que o disposto no § 2º do artigo anterior. Art. 51, inciso VIII Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com cláusulas escusas legíveis de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. Art. 51, § 4. As cláusulas que impliquem limitação de direito de arrependimento, ou redução de preço, que permitindo sua imediata e fácil compreensão. III Desde o início do fornecimento de produtos e serviços, o consumidor tem o direito de se arrepender e ter o produto ou serviço restituído - Resposta: CIP Nº 122.

508-2018  
Termo\_carta\_grupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2018\_a\_2018.html  
1) (p) de Atendimento - CIP (Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento - Pessoa física - Região Sudeste - MAGAZINE LUIZA S.A. - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA - CIL/CAERED - CNPJ 07.099.894/0001-92 - Nº 31.079.0113000835 - Data: 23/08/2018 - Orientação Atendimento: NULL - Evento: Carta Atendimento - O consumidor compareceu ao PROCON - ITABORAÍ - MG porque em 18/08/2018 efetuou a compra de um computador portátil na loja MAGAZINE LUIZA no valor de R\$1.490,00. Porém ao adquirir o equipamento, foi informado a fazer um cartão de crédito, que o qualificado expressamente como uma venda casada. A compra de bem ocorreu no final do expediente da loja em pleno sábado. É de notório saber popular que, ao final do expediente de um sábado, todos estão cansados e estressados, não tendo paciência para prestar atenção a detalhes e, sabendo disso, age o vendedor com má-fé induzindo o consumidor a adquirir um produto sem ter ciência de que haverá gastos extras. Outro detalhe importante a ser observado é que o consumidor não recebeu seu cartão adquirido forçadamente junto com sua compra. Sendo assim, não há o que se falar em pagamento de cartões separados e outros cobranças indevidas em cima de tais valores, cartões e cartões. O consumidor a aquisição do cartão de crédito foi devidamente comprovado pelos "X" colocados em espaços para o consumidor assinar. Em relação a Avaliação Geral de 01 a 10, a mesma foi marcada com um "X" digital, que pode ter sido marcado após as avaliações individuais e o sistema ter 5 e Declaração de solicitação do cartão Luiza - o cartão deveria ser encaminhado, bloqueado para o sistema e o sistema ocorreu, porque o mesmo nunca recebeu o exposto cartão. Item 5 da mesma Declaração refere-se a solicitação de quando o cartão foi desbloqueado, porém o mesmo nunca foi entregue também e não foi desbloqueado. Max este item e a resposta de "sim" no momento em que eu realizar a primeira compra" vale lembrar que a compra de um produto não pode ser computada a primeira compra simplesmente pelo fato de o consumidor ter sido atendido primeiro e ao mesmo tempo o produto e que foi entregue em a condição de pagar no suposto cartão, sem ter conhecimento sobre as futuras cobranças, sendo assim, o consumidor consumidor pagando por algo que ele não deseja comprar. Não se trata de qualquer coisa, deve ser diferenciado o cartão de forma que beneficie o consumidor visto que a parte mais prejudicial é de relação com o cartão. Não há nenhuma base de consumidor (Art. 6º, inciso II) a educação e divulgação sobre o produto, adequação dos produtos e serviços, assegurada a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações. Art. 6º, inciso III a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem. Art. 6º, inciso IV a participação correta do consumidor em todas as etapas, métodos e condições de compra ou deslenda, bem como contra práticas e cláusulas abusivas e impostivas no fornecimento de produtos e serviços. Art. 6º, inciso V a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais e sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. Art. 6º, inciso VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Art. 6º, inciso VII a adoção de práticas comerciais que não sejam praticadas com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, desde que praticadas em condições administrativas e técnicas nos estabelecimentos. Art. 6º, inciso VIII a facilitação da defesa do consumidor em relação à inversão do ônus da prova, e sua fixação no processo civil, quando a inversão for necessária para o regular exercício do direito hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. Art. 7º Toda informação ou publicidade, inclusive aquela veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, em relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Art. 7º, inciso II a publicidade de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas. Art. 7º, inciso I a conduta do fornecedor de produtos ou serviços, no fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Art. 7º, inciso II a vantagem oferecida ao consumidor ser solicitada previamente, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. Art. 7º, inciso III a vantagem oferecida ao consumidor manifestamente excessiva. Art. 7º, inciso X a efetiva prestação de serviços, desde que não haja prejuízo. Art. 47) As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: Art. 51, inciso I impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo, entre fornecedores e consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis. Art. 51, inciso II substituir ou reduzir o preço de reembolso de quantia paga, nos casos previstos neste Código. Art. 51, inciso III transferir responsabilidades e encargos. Art. 51, inciso IV estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas que coloquem o consumidor em situação mais desfavorável ao seu interesse ou incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. Art. 51, inciso V a oferta de desconto e qualquer vantagem ou benefício prevista pela autoridade competente ou estabelecido unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. Art. 51, inciso VI a inserção de cláusula no formulário não de figura de natureza de adesão do contrato. Art. 51, inciso VII nos contratos de adesão admite-se cláusulas restritivas desde que a cláusula cabendo a escolha ao consumidor, desde que o disposto no § 2º do artigo anterior. Art. 51, inciso VIII Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com cláusulas escusas legíveis de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. Art. 51, § 4. As cláusulas que impliquem limitação de direito de arrependimento, ou redução de preço, que permitindo sua imediata e fácil compreensão. III Desde o início do fornecimento de produtos e serviços, o consumidor tem o direito de se arrepender e ter o produto ou serviço restituído - Resposta: CIP Nº 122.

342 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Arduanas - Cidade do Consumidor Arduanas - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000001 - FA Nº 310650113000444 - Data 13/04/2014 - Orientação Atendimento CONSUMIDOR COMPARA E INFORMA QUE POSSUI O CARTÃO DE LUIZACRED VINCULADO A LOJA MAGAZINE LUIZA. OCORRE QUANDO RECINTIVAMENTE AO ANALISAR O HISTÓRICO DA FATURA VERIFICOU QUE ESTÁ SENDO DEBITADO DE SEU CARTÃO O VALOR DE R\$1590 REFERENTE AO SEGURO E SERVIÇOS TC, SERVIÇO PELO QUAL O MESMO DESCONHECE PARA ISSO. FOI A LOJA DA MAGAZINE LUIZA E INFORMOU O CASO PARA UMA FUNCIONÁRIA DA LOJA QUE FEZ CONTATO COM A CENTRAL DA LUIZACRED SOLICITANDO O CANCELAMENTO DO SEGURO, PORÉM O MESMO PERSISTE VEIO NA SE PRÓCON A FIM DE SABER COMO PROCEDER DIANTE DO CASO, ESTE PROCON ENTROU EM CONTATO COM A MAGAZINE LUIZA PELO TELEFONE 35 3781-2001, PORÉM A ATENDENTE INFORMOU QUE SOBRE O CASO LUIZA QUE FAZAR COM A REGINA, PORÉM A MESMA ENCONTRAVA SE OCUPADA, SOLICITANDO TELEFONE DO PROCON PARA QUE A RECORNASSEM O CONTATO, O QUE FOI FEITO EM CONTATO COM O PROCON VIA TELEFONE, A GERENTE DA MAGAZINE LUIZA SRA. F. ISANGELA SOLICITOU QUE O CONSUMIDOR COMPARECESSE NA LOJA SEGUNDA-FEIRA, DIA 17/04/14 PARA QUE PUDESSEM CONTATAR A ADMINISTRADORA DO CARTÃO, JA QUE EM SEU SISTEMA NÃO CONSTA QUE TAL SEGURO FOI CANCELADO, DISSE AINDA QUE É NECESSÁRIO A PRESENCIA DO CONSUMIDOR PARA O ADMINISTRADORA SOLICITAR A CONFIRMAÇÃO DE ALCUNS DADOS, ESTAS INFORMAÇÕES FORAM PASSADAS PARA O CONSUMIDOR QUE CONCORDOU COM O PROCEDIMENTO ADOTADO, SENDO ORIENTADO A COMPARICER NA LOJA PARA QUE POSSA SER EFETUADO O CANCELAMENTO, O MESMO FOI ORIENTADO AINDA QUE CASO A COBRANÇA PERSISTIR EM DIAS SEGUINTE, MAS, O MESMO DEVERIA RETORNAR PARA ADOÇÃO DE

File: C:\Leita\marcus\assessoria\Documents\Texto\_carta\_2013\Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.rtf 100/561

353 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Maripó de Araguari - Cidade do Consumidor Araguari - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000001 - FA Nº 310650113000444 - Data 13/04/2014 - Orientação Atendimento Em 14/04/2014 o consumidor compareceu a PROCON alegando desconhecimento em futuro de cartão de crédito referentes SEGUROS E SERVIÇOS no valor de R\$V 9,00 nas faturas com vencimento em fevereiro e março de 2014 e que solicitou regularização das cobranças indevidas por este a presente data. A loja regularizou a restituição no valor igual ao débito das cobranças indevidas. A sua cliente Viviane alega que sera encaminhada a solicitação ao setor responsável e que no prazo de ate cinco dias se a para resposta e será necessário enviar carta de proprio punho contestando as cobranças indevidas por e-mail no endereço informado e em anexo a lista de endereços de Viviane Protocolo 28299326 - Texto/Carta Atendimento: NUL - Resposta: CIP: NUL

374 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon PROCON de Viçosa MG - Cidade do Consumidor Viçosa - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000001 - FA Nº 310650113000444 - Data 08/04/2013 - Orientação Atendimento A consumidora no dia 08/04/2013 procurou este orgão para relatar os seguintes fatos: A consumidora ao receber a fatura de cartão de crédito percebeu a cobrança de R\$ 4,99. A reclamante não aderiu a este serviço em nenhum momento. Neste contexto pretende o cancelamento da cobrança juntamente com o cancelamento do cartão de crédito magazine luiza. Foi feito o cancelamento do cartão e em relação ao seguro foi enviado a consumidora uma proposta de adesão ao seguro não sendo necessário o pagamento caso a consumidora não tenha interesse. Atendente: Lílio Protocolo: 2013-98769653 - Texto/Carta Atendimento: NUL - Resposta: CIP: NUL

215 - Atendimento - Região Sudeste - UF MG - Procon Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor Belo Horizonte - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança Indevida - Tipo de Atendimento Simples Consulta - Forma de Atendimento Pessoalmente - Razão Social MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia MAGAZINE LUIZA - CNPJ 479695000001 - FA Nº 310650113000444 - Data 11/05/2013 - Orientação Atendimento A CONSUMIDORA REALIZOU A COMPRA DE 2 PRODUTOS NO DIA 03/02/13, E DEIXOU SEM CLARO QUE NÃO QUERIA NENHUMA GARANTIA ESTENDIDA, MAS NÃO ADIANTOU, POIS COBROU-SE 2 SEGUROS, UM NO VALOR DE R\$79,95 E O OUTRO R\$65,00. ABRIU CIP PARA CANCELAMENTO DESSSES SEGUROS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DESSSES VALORES - Texto/Carta Atendimento: NUL - Resposta: CIP: NUL

258 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon PR. CON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAISSO - MG - Cidade do Consumidor São Sebastião do Paraíso - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S.A. - Nome Fantasia: N.L.L. - CNPJ: 47964950/44927 - FA Nr: 31126003130000014 - Data: 16/02/15 - Orientação Atendimento: N.L.L. - Descrição: A consumidora solicitou o cancelamento do cartão de crédito junto ao Magazine Luiza e também contestou a assinatura que está sendo cobrada junto a Terra Internet pois não possui nenhum contrato com a mesma. O atendente Franklin informou que precisando de autorização da anuidade e o seguro cobrados na fatura da consumidora. A consumidora terá que entrar em contato com a empresa Terra Internet e solicitar o cancelamento das cobranças que estão havendo em seu cartão de crédito tendo em vista que a consumidora nunca contratou tais serviços. Prazo para resposta: 05 dias úteis. Protocolo nº 2. 56-33765 Intimamos em 16/02/15 Terra Internet pelo telefone (11) 3677-1111 - atendente Rafael. Em solicitação externa dos valores pagos indevidos em seu cartão de crédito a solicitação do cancelamento dos serviços de internet junto a terra internet. Protocolo nº 73410 - Textos: Atendimento: N.L.L. - Resposta CIP: N.L.L.

625 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon PR. CON. N. de Mooca/MG - Cidade do Consumidor: Mooca - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47964950/44927 - FA Nr: 31126003130000014 - Data: 05/02/15 - Orientação Atendimento: Na data do dia 05/02/15 a consumidora compareceu a este órgão relatando que na cobrança do seu cartão magazine luiza pelo mastercard está cobrando um valor de R\$229,95, referente ao seguro facultativo que na contratação do seu cartão BRÁ que o reclamante não contratou. Em contato com a reclamada o atendente LARISSA informou que o responsável, para que este faça a devolução a linha, e pediu um prazo de 05 dias para entrar em contato com a consumidora. No dia 05/02/15 a consumidora compareceu a este órgão relatando que na cobrança do seu cartão magazine luiza pelo mastercard está cobrando um valor de R\$29,95, referente ao seguro facultativo que não contratou. Em contato com a reclamada o atendente LARISSA informou o protocolo nº 8673173 e pediu para que enviasse por e-mail (procon@magazineluiza.com.br) o extrato do cartão com a cobrança do serviço não contratado para que enviasse para o setor responsável, para que este faça a devolução a linha, e pediu um prazo de 05 dias para entrar em contato com a consumidora. - Textos: Atendimento: N.L.L. - Resposta CIP: N.L.L.

file:///C:/Users/marcus.nascimento/Documents/Documentos/Texto\_carta\_2015/Auto\_carta\_GrupoEconomico\_Magazineluiza\_periudo\_2010\_a\_2013.html (1/1/56)

632 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Cataguases/MG - Cidade do Consumidor: Cataguases - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S.A. - Nome Fantasia: N.L.L. - CNPJ: 47964950/44927 - FA Nr: 31126003130003303 - Data: 16/02/15 - Orientação Atendimento: N.L.L. - Descrição: Atendimento: Que no dia 11/02/15 adquiriu na loja reclamada um Guarda Roupa 180cm, 17 parcelas, no valor total pelo valor de R\$ 37.20, valor pago em seu cartão de crédito de número 5377 XXXX XXXX 3-85 bandeira MasterCard, dividido em 6 parcelas no valor de R\$61,77 cada. Ocorre que desde a primeira parcela veio cobrado em seu cartão de crédito o valor de R\$69,99 referente a um Seguro Luiza Cartão, o valor de R\$4,3 referente a mensagem automática e a primeira parcela de R\$67,69 referente a compra parcelada o que a consumidora não concorda, pois não solicitou nenhuma dos serviços citados acima. Tendo em vista o exposto, a consumidora compareceu a loja da Magazine Luiza e ligou para o SAC da empresa a fim de resolver o problema, porém nada foi feito para diminuir a dívida. Sentindo-se lesada, solicitou o intermédio do PROCON a fim de solucionar o impasse. De acordo com o artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, a CDC tem o dever de esclarecer e adequar os contratos bem como o cancelamento de tais serviços e a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, nos contratos não atualizados. - Resposta CIP: N.L.L.



5099 - Atendimento - Região Sudeste - UF - MG - Procon: Procon Municipal de Juiz de Fora - Cidade do Consumidor - Juiz de Fora - Meio de Consumo - Outros - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Loja - Problema - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA SUELOISA - CNPJ - 4796095000121 - FA Nº - 310301114001829 - Data - 21/01/2016 - Orientação Atendimento - N.º 11 - Texto/ Carta Atendimento - Que a consumidora adquiriu uma televisão na loja Magazine Luiza há aproximadamente dois anos e, concomitantemente, a consumidora adquiriu um cartão de loja para realizar o pagamento mensal do produto. Ocorre que a consumidora nunca recebeu o cartão e, portanto, fez o pagamento mensal das faturas, enquanto estava sendo cobrada via tv da televisão, concorrendo em pagar a anuidade do cartão mesmo sem recebê-lo. Ao tentar encontrar as parcelas da televisão, por não ter recebido tal cartão, a consumidora entrou em contato com o pagamento da fatura, a qual cobrava a anuidade e seguia mesmo sem a prestação dos serviços oferecidos. Entrando em contato com a reclamada, a consumidora não obteve êxito, portanto procurou a Agência PROCON TJ para solucionar sua lide. Destarte, com fulcro nos arts. 4º, I, II, III e IV e 39º V, a consumidora requer o cancelamento da fatura, sem como zerar o saldo devedor. - Resposta CIP - ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DA COORDENADORIA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON - JUÍZ DE FORA/MG RECLAMAÇÃO Nº 0114001829 - MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 47.960.950/0001-21, com sede na cidade de Franca, Estado de São Paulo, na Rua Voluntários da Pátria nº 1.465, Centro, CEP - 144-00000, nos autos da RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA que em face de si promove REQUISA CÍVIL DE Nº 47.960.950/0001-21, vem, respeitosamente, a presença de V. Sa. para apresentar sua MANIFESTAÇÃO, informando e requerendo o que se segue. Frutiferamente, cumpre nos esclarecer que a demanda da reclamante refere-se a empresa LULZACRED - BANCO ITAU. Sendo assim, não cabe a esta empresa a solução da lide em questão. No entanto, já examinamos a reclamação para a devida apuração da empresa LULZACRED, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Gomes de Carvalho nº 1512, 5º andar, Vila Olímpia. Assim, sendo, solicitamos a exclusão do Magazine Luiza do polo passivo desta reclamação, por se tratar de legitimidade passiva, fazendo-se assim, a mais necessária justiça. Termos em que, pede deferimento. Franca, 20 de Janeiro de 2016. MAGAZINE LUIZA S/A

75 - Atendimento - Região Sudeste - UF - MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Loja - Problema - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA - CNPJ - 4796095000121 - FA Nº - 3102011169006444 - Data - 11/02/2016 - Orientação Atendimento - N.º 11 - Texto/ Carta Atendimento - O CONSUMIDOR MARCOS ANTONIO PEREIRA FORNADOR DO CPF Nº 38.179.466-49, RELATA QUE, NO DIA 27/05/15, COMPARECEU A UMA LOJA DA FORNECEDORA "MAGAZINE LUIZA", E EFETUOU A COMPRA DOS SEGUINTE ITENS - TV LED 40 FULL HD UNIFRIS: 60X20, NO VALOR DE R\$ 1.601,20 (MIL SEISCENTOS E UM REAIS E VINTE CENTAVOS); - SUPORTE FIXO TV LCD LED, NO VALOR DE R\$ 56,00 (CINQUENTA REAIS E MAIS A COBRANÇA NO VALOR DE R\$ 15,00 (QUINZE REAIS REFERENTE AO FRETE, SENDO ASSIM, SUA COMPRA NO VALOR DE R\$ 1.662,20 (UM MIL SEISCENTOS E SESSENTA E SEIS REAIS E VINTE CENTAVOS) PARA PAGAMENTO ATRAVES DO CARTÃO DE CREDITO Nº 5307 \*\*\*\* \* 8304, CONTRATADO NO MOMENTO DA COMPRA. CONTUDO, AINDA HOJE A INCLUSÃO DO SEGURO DE GARANTIA EFETUADA, COM ORÇAMENTO BELHELE Nº 25394234, NO VALOR DE R\$ 505,00 (QUINHENTOS E CINCO REAIS E CINCO CENTAVOS) JUNTO A SEGURADORA LUIZANEG SEGUROS S/A, QUE CONSUMIDOR AFIRMA NÃO TER SOFICILADO, ALÉM A QUE, O PAGAMENTO FOI REALIZADO EM 10 PARCELAS DE R\$ 210,00 (DUZENTOS E DEZ REAIS) QUE O PAGAMENTO DAS 02 PRIMEIRAS PARCELAS ADUZ QUE, DEVIDO AOS VALORES DAS FATURAS PS, A AUMENTANDO, NO DIA

1 - C:\Users\marcus.nascimento\Documents\Texto\_carta\_2016\Texto\_carta\_Grupo Economico MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.htm 709/561

017 - Atendimento - Região Sudeste - UF - MG - Procon: Procon Municipal de Varginha - Cidade do Consumidor - Varginha - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Crédito - Problema - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA - CNPJ - 4796095000121 - FA Nº - 310301114001829 - Data - 07/03/2016 - Orientação Atendimento - CONS. DA ORIENTAÇÃO REFERENTE A SEGURANÇA DA COMPRA - Texto/ Carta Atendimento - N.º 11 - Resposta - CIP - N.º 11

787 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Leopoldina - Cidade do Consumidor Leopoldina - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Possibilidade - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: NULL - CNPJ: 47962950023415 - FA Nº: 310500116000186 - Data: 25/02/2016 - Orientação Atendimento: Em 25/02/2016 a Sra. Maria de Souza, na qualidade de procuradora da consumidora, procurou o PROCON a fim de registrar reclamação no sentido que alegações da procuradora no dia 03/02/16 efetuou o contrato de um cartão de crédito, tendo realizado na ocasião a compra de um REFRIGERADOR CONSULIP CRA30F DESC SECO BRANCO (110 litros) no valor de R\$1.129,00 (mil, cento e nove reais) parcelada em 12 parcelas no cartão na loja Magazine Luiza, localizada em Caldas das Marés. No entanto afirmou ter sido acordado que a primeira parcela seria no dia 25/02/16 (data que foi compreendida em a fatura) no valor de R\$137,98 (cento e trinta e nove reais e noventa e cinco centavos), com vencimento em 25/02/16. Assim, realizou o contratado seguro de garantia estendida. Solicitou o cumprimento da oferta ou o cancelamento da compra, em contato com a reclamada, fomos atendidos por uma pessoa que se identificou como Cintia. A mesma solicitou o prazo de cinco dias após PROTOCOLO 19622008. Em 11/03/2016, a procuradora retornou ao PROCON. Em contato com a empresa, fomos atendidos por uma pessoa que se identificou como Renata. A empresa afirma que está entrando em contato com o banco para solicitar o impasse sobre o vencimento da fatura, solicitou a prorrogação do prazo para até dia 18/03/16. Alega que a fatura e dívida por ter acompanhado o fechamento da fatura. A mesma ainda informou que a consumidora deveria ir até a loja para fazer o cancelamento da garantia estendida. PROTOCOLO 19622008. Em 19/03/2016, a consumidora retornou ao PROCON, afirmando que foi até a loja para fazer o cancelamento da garantia estendida, conforme acordado anteriormente, porém o impasse não foi solucionado. Em contato com a empresa, fomos atendidos por uma pessoa que se identificou como Karina. A mesma expressou a intenção para loja que iria fazer o cancelamento sem a consumidora precisar comparecer ao estabelecimento, no entanto se caso houver valor pago referente ao serviço, será restituído no cartão e se caso não houver, será em dinheiro. Entretanto, a atendente sobre o atraso da fatura no valor de R\$139,99 (cento e trinta e nove reais e noventa e cinco centavos) com vencimento no dia 25/02/2016 que por esta em análise. A mesma informou que se, após for solucionado o impasse, não houver sucesso, irá solicitar ao banco o estorno no cartão, ou irá receber, se a consumidora. PROTOCOLO 19622008. Em 21/03/2016 a procuradora retornou ao PROCON e apresentou a fatura no valor de R\$111,99 (cento e onze reais e onze centavos) na qual é cobrado o valor de R\$29,53 (vinte e nove reais e cinquenta e três centavos) por encargos, em contato com a reclamada, atendimento exclusivo ao PROCON, fomos atendidos por uma pessoa que se identificou como Suelen. A mesma afirmou que a garantia estendida foi cancelada e o valor cobrado será o normal do cartão. Esclareceu que foi solicitado a administradora do cartão o estorno de R\$29,53 (vinte e nove reais e cinquenta e três centavos), referente a encargos. PROTOCOLO 19622008. É o que nos cumpre registrar, arquivando os arquivos deste legajo, para todos os fins e efeitos, atendendo ao exposto pedido da procuradora da CONSUMIDORA - Tereza Carla Atendimento - NULL - Resposta CIP NULL.

698 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Ubatuba - Cidade do Consumidor Ubatuba - Meio de Consumo Outros - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Loja - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Possibilidade - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: A C SAC PROCON - CNPJ: 47962950000112 - FA Nº: 3104400150000843 - Data: 03/03/2016 - Orientação Atendimento: Que possui um cartão junto ao banco Reclamado de final: 5009 XXXXX XXXX 0001, durante o mês de dezembro 2015 a Consumidora foi até a Magazine Luiza para solicitar a segunda via de seu cartão, em atendimento, um seguro porém a mesma não aceitou, mas foi adicionado pelo ao cartão tel seguro e a atendente informou que após 7 dias a Consumidora poderia retornar a loja para cancelar o seguro. Assim foi feito, porém a Consumidora está sendo debitado no valor de R\$11,98 todo mês em seu cartão de crédito. Em contato com o Banco Itaú pela atendente Tatiana foi feito um breve relato dos fatos e foi aberto um protocolo no prazo de 5 dias para análise e tratativa do caso. Protocolo 19622008 - Texto/Carla Atendimento - NULL - Resposta CIP NULL.

786 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Divinópolis - Cidade do Consumidor Divinópolis - Meio de Consumo Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto Cartão de Crédito - Problema Cobrança indevida - Tipo de Atendimento Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento Possibilidade - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47962950000112 - FA Nº: 3105001160001426 - Data: 01/03/2016 - Orientação Atendimento: CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA CANCELAMENTO DE SERVIÇO DE SEGURO JUNTO AO CARTÃO DE CREDITO - ATENDIMENTO FUNDAMENTADO - Valor cobrado: R\$1188,00. Solução cancelamento do seguro do cartão realizado, devido ao fato de cancelamento do cartão. Texto/Carla Atendimento - NULL - Resposta CIP NULL.

820 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - Procon de Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Crédito - Problema - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Inquirição Consultiva - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Juízo Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA - CNPJ - 479695000121 - PA Nr. 31040011600384 - Data - 15/09/2017 - Orientação Atendimento - CONSUMIDORA RECLAMA QUE CONTRAÇÃO COM CARTÃO NA LOJA DA FORNECEDORA FINAL Nº2722, RECLAMA QUE NÃO RECEBEU O CARTÃO E PARA REALIZAR O PAGAMENTO DAS FATURAS TEM QUE REtirAR A SEGUNDA VIA NA LOJA AINDA QUE NÃO TEM SEM A SUA AUTORIZAÇÃO UM SEGURO NO VALOR MENSAL DE R\$ 1,80 RECLAMA QUE SEU NOME FOI NEGATIVADO NOS SERASA REFERENTE AO VALOR DE R\$ 25,00, SENDO QUE PEDIR O CANCELAMENTO DO CARTÃO AINDA QUE SOLICITANDO ESCLARECIMENTOS ACERCA DOS FATOS, CANCELAMENTO DO CARTÃO E DAS FATURAS INDEVIDAS E DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO INDEVIDAMENTE - TextoCarta Atendimento - NULL - Resposta CIP - NULL

872 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - Procon Municipal de Uba - Cidade do Consumidor - Uba - Meio de Consumo - Outros - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Loja - Problema - Contrato não cumprimento - alteração - transferência - irregularidade - rescisão, etc. - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ - 479695000121 - PA Nr. 31040011600384 - Data - 22/11/2016 - Orientação Atendimento - Que o consumidor informa querer o cancelamento do seu cartão pois está sendo cobrados vários seguros onde o mesmo já tentou cancelar e não obteve êxito. Em contato com a Reclamada a atendente Simone foi feita um breve relato dos fatos onde a mesma verificou e informou que possui um valor em aberto e provavelmente chegara um novo valor para o consumidor com o vencimento para dezembro, foi feito o cancelamento do cartão. Número de protocolo 512908793 - TextoCarta Atendimento - NULL - Resposta CIP - NULL

1152 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Cataguases/MG - Cidade do Consumidor - Cataguases - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Loja - Problema - Envio de produto ou serviço sem prévia solicitação - Tipo de Atendimento - CIP - Carta de Informações Preliminares - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia - NUL L - CNPJ - 479695000121 - PA Nr. 317800117002901 - Data - 18/08/2017 - Orientação Atendimento - NUL L - TextoCarta Atendimento - Que possui um cartão de crédito da reclamada, de nº 5377 XXXXXXXX 0442, bandeira da Mastercard, comprada a loja Magazine Luiza. Acorde que, verificou que realizou um parcelamento em 10 vezes em maio de 2016, o qual não possui a sua fatura. Porém, o consumidor não recebeu suas faturas em sua residência para verificar o que realmente possuía de compras tendo o mesmo ido todo mês na loja da Magazine Luiza, obtendo informações do seu saldo devedor a pagar, conforme comprovantes apresentados. Vale ressaltar que o consumidor não adquiriu mais nenhum produto após o parcelamento. Acontece que o consumidor constatou perante ao PROCON, que está sendo cobrado os seguintes itens, que não reconhece: \* SEGURO LUIZA CARTÃO NO VALOR DE R\$ 5,99 \* ENVIO DE MENSAGEM AUTOMÁTICA R\$ 5,00 \* PARCELAMENTO 10 DE R\$ 133,90 \* ANUIDADE DIFERENCIADA 1,10 R\$7,99. O mesmo alega que pagou a última fatura no mês de agosto de 2017 para não ficar negativado nos órgãos de proteção ao crédito. Sendo assim, comparece a este órgão de direito a pagar, com base nos artigos 6º, III, 39, V, 50 do CDC, requer a constatação dos valores cobrados de produtos e serviços não solicitados, o cancelamento e revolvimento de faturas, haja vista ter efetuado apenas um. Resposta CIP: \* (behavior url:#default#VML) \* (behavior url:#default#VML) \* (behavior url:#default#VML) \* (behavior url:#default#VML) \* (behavior url:#default#VML) \* (behavior url:#default#VML) \* LUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON - CATAGUASES/MG RECLAMAÇÃO Nº 01170029010 MAGAZINE LUIZA S/A, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob o nº 479695000121, com sede na cidade de Franca, Estado de São Paulo, na Rua Voluntários da França nº 1.465 Centro - CEP 14400-660, nos autos da RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA que em face de si promove EDUARDO ROSA DA SILVA CPF 7323673507, por seu representante legal que ao final assina, vem, respectivamente, a presença de V. Sza, para apresentar sua MANIFESTAÇÃO informando e requerendo o que se segue: Informamos que a solicitação foi atendida. Recebemos por meio do PROCON sua reclamação informando que possui um cartão de crédito da reclamada, de nº 5377 XXXXXXXX 0442, bandeira da Mastercard, comprada a loja Magazine Luiza. Acontece que verificou que realizou um parcelamento em 10 vezes em maio de 2016, o qual não possui a sua fatura. Porém, o consumidor não recebeu suas faturas em sua residência para verificar o que realmente possuía de compras. Tendo o mesmo ido todo mês na loja da Magazine Luiza, obtendo informações do seu saldo devedor a pagar.

\\C:\Users\marcus.nascimento\Documents\Tercos\carta\_2016\texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_periodo\_2016\_a\_2018\MP1 - 3827581

1187 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon - PROCON MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAISSO - MG - Cidade do Consumidor - São Sebastião do Paraíso - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área Assuntos Financeiros - Assunto - Cartão de Crédito - Problema - Cobrança indevida - Tipo de Atendimento - Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento - Pessoalmente - Razão Social - LUIZA CRED MAGAZINE LUIZA - Nome Fantasia - LUIZA CRED (MAGAZINE LUIZA) - CNPJ - 479695000121 - PA Nr. 3103600170002964 - Data - 15/09/2017 - Orientação Atendimento - consumidor está no órgão reclamando de uma cobrança de seguro do Magazine Luiza, implantando em seu cartão, alega que chegou uma fatura no valor de R\$55,00. Em contato com a advogada Josiane colheu os dados e informou que o seguro foi cancelado parcialmente, havendo um estorno a época de R\$23,48. Solicitou copia dos atos para as tratativas, e se procedimento estornará o restante ao consumidor. Cartão se encontra cancelado. Entrara em contato com o reclamante, para informar protocolo e as tratativas. Protocolo nº 579213102 - TextoCarta Atendimento - NULL - Resposta CIP - NULL

1192 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Promotoria Procon Municipal de Nova Serrana - Cidade: Nova Serrana - Município: Nova Serrana - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cálculo de prestação taxa de juros - Tipo de Atendimento: Atendimento - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47969500/021 - FA Nº: 316540/17-00175 - Data: 21/08/2017 - Orientação Atendimento: O reclamante relatou que está sendo cobrado nas suas faturas de cartão de crédito de um seguro que não é o contratado. Diante disso, requer o cancelamento de tal seguro e estorno dos valores já pagos. Text:Carta Atendimento - Act. 14 - O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Resposta: CIP LUIS TRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - NOVA SERRANA/MG RECLAMAÇÃO Nº 01174617757 MAGAZINE LUIZA S/A pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 47.969.500/021, com sede na cidade de Itaboraí, Estado de São Paulo, na Rua Viscontes da Franca nº 1.495, Centro, CEP: 144-007, em razão da RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA que em face de si promoveu MARCIONE RODRIGUES PRUDÊNCIO CPF nº 997784675 vem respeitosamente a presença de Vossa Exa para apresentar sua MANIFESTAÇÃO informando e requerendo que se seja feita saber que o consumidor possui um serviço, sendo um seguro cartão super protegido no valor de R\$ 100 mensais. Desta forma, a fim de melhor atender a pretensão da reclamante, e deixá-la plenamente satisfeita com o atendimento prestado, esta empresa realizou um sorteio, que realizou o cancelamento do seguro mencionado, em 25/09. Ressalta-se que será realizado o estorno referente às parcelas já pagas, e do havendo estorno dos valores já pagos, uma vez que trata-se de parcelas de tal valor, sendo assim, as parcelas do seguro em questão sendo cobradas normalmente, se a parcela 12/12 for vencida em contato com a reclamante no dia 27/09/2017, a fim de esclarecer o conteúdo das informações. Caso este Procon não a reclamar, não haverá qualquer prejuízo para a reclamante, podendo ela entrar em contato nos telefones 0800 342101 ou 016 3713 8626, a fim de esclarecer que a empresa reclamação feita pelo consumidor em atendimento aos seus clientes e, tão somente, tem a finalidade de atender de melhor forma as suas necessidades, a fim de não ter consequências problemas. Assim sendo, não possui nada a reclamar, não mais a reclamar, requer a extinção e arquivamento do presente processo, sem aplicação de qual punição a reclamada, tendo em que pode deferimento. Processo Nº 201708 Setembro de 2017 MAGAZINE LUIZA S/A

1220 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Promotoria Procon Municipal de Itaboraí - Cidade: Itaboraí - Município: Itaboraí - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cálculo de dívida - Tipo de Atendimento: Atendimento - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47969500/021 - FA Nº: 316540/17-00175 - Data: 11/09/2017 - Orientação Atendimento: O consumidor relatou que em 08/09/2017, em razão de uma reclamação, foi cancelado o valor de um seguro de cartão que lhe cancelou no dia 21/08/2017, e a dívida em questão no valor de R\$ 88,98 de cartão de crédito. Porém após cancelamento do seguro de cartão e do cancelamento das parcelas, além do cancelamento do cartão ainda está sendo cobradas parcelas de R\$23,78. Em contato com a fornecedora foi explicado que na última fatura foi dada um crédito ao consumidor de R\$88,23, portanto ele quitou as parcelas pagas e não obtém prejuízo. Assunto: Fatura Parcial nº 201708 Setembro de 2017 Atendimento: NULL - Resposta: CIP: NULL

1249 - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon Procon Municipal de Itaboraí - Cidade: Itaboraí - Município: Itaboraí - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cálculo de dívida - Tipo de Atendimento: Atendimento - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA S/A - CNPJ: 47969500/021 - FA Nº: 316540/17-00175 - Data: 09/11/2017 - Orientação Atendimento: O consumidor veio ao este Orgão, alegando possuir um cartão MAGAZINE LUIZA número 5307 XXXX XXXX 7211 do consumidor não trouxe o cartão, portando não teve acesso a informação da empresa, alegando que, fora feito um seguro que ele não tinha conhecimento, e que deseja o cancelamento do seguro em razão de inexistência na sua fatura mensal. O consumidor alega ainda, que entrou em contato para realizar o cancelamento no dia 31/08/2017, ate o momento, recebeu uma correspondência confirmando o cancelamento (documento em anexo), contudo, o seguro ainda está sendo cobrado no valor de R\$ 19,99. Em contato com a reclamada, a atendente ELAVIA, pediu um prazo de 5 (cinco) dias úteis para análise do caso, na seja, ate dia 17/11/2017. O consumidor foi orientado a aguardar o prazo solicitado e caso contrario retornar a este Orgão no dia 18/11/2017. Foi orientado ainda, a questionar o reembolso do seguro pago desde a confirmação do cancelamento ate a presente data. PROTOCOLO Nº 20171105 - Text:Carta Atendimento - Nº 1 - Resposta: CIP: NULL

Referem-se a algumas das reclamações que o Representado deixara de impugnar especificamente.

Simplymente alegou a inexistência de provas sobre o cometimento do ato infrativo perseguido. Todavia, a reiteração de relatos similares, referentes aos mesmos fatos, comprovam o *modus operandi* do Representado na inclusão de seguros não solicitados pelo consumidor.

Aliás, a inércia do Representado traduz sua tentativa de ocultação das provas, cuja guarda e conservação são de sua responsabilidade.

Sobre a alegação de que as reclamações apresentadas careceriam de idoneidade, vale salientar que não obstante os dados dos consumidores não sejam expostos nos espelhos das manifestações compiladas pelo SINDEC Nacional, é plenamente possível ao Representado acessá-los por meio do número da FA registrado junto ao Procon Municipal de origem ou no site do Consumidor.gov, através das chaves de acesso fornecidas aos fornecedores.

Sobre a alegação de que o Magazine Luíza teria obtido um bom índice de satisfação no site “Reclame Aqui” e no “consumidor.gov”, bem como recebido diversas premiações por excelência no atendimento, nos anos de 2021 e 2022, tais não são capazes de apagar as lesões causadas aos consumidores na esfera coletiva.

A resolução das demandas individuais registradas nos referidos *sites* apenas atesta que a questão não fora solucionada na sua origem, fazendo-se necessário que sejam levadas aos órgãos protetivos para que, então, recebam algum tratamento.

Ademais, segundo pesquisa realizada pelo Data Popular e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, 96% dos consumidores afirmaram conhecer os seus direitos de consumidor, mas apenas 39% disseram ter um bom nível de informação sobre esse assunto.

Dentre os serviços ou produtos utilizados, 81% dos entrevistados afirmaram já ter tido algum problema relacionado a Lojas de Eletroeletrônica.

Apesar do grande número de reclamações sobre a má prestação no serviço prestado por lojas de eletroeletrônica, na qual se inclui a Magazine Luíza, referida pesquisa constatou que muitas vezes os consumidores deixam de reclamar quando enfrentam problemas, e um dos principais motivos citados pelos consumidores é o desgaste gerado e a falta de punição.

Assim, foi observado que 31% dos consumidores deixam de reclamar no que se refere a lojas de eletroeletrônica por acharem que não vai resolver ou não vai dar em nada. E 30% por acharem que dá muito trabalho, é muito desgastante ou porque demora muito.

Deste modo, quando se fala no número de reclamações dentro do universo de consumidores da empresa representada, tem que ser levado em consideração a quantidade de pessoas que se abstém de reclamar da má prestação do serviço porque não vislumbram uma solução para aquele problema.

Ainda assim, observou-se um grande número de reclamações, conforme documentos acostados às fls.03/137v, evidenciando que a prática perpetrada é corriqueira e disseminada contra os consumidores que possuem os cartões de crédito emitidos/administrados pelo Magazine Luíza, bem como aos potenciais clientes do Representado.

Ressalte-se ser justamente a indeterminabilidade dos consumidores potencialmente sujeitos às práticas comerciais do Representado que legitima a atuação do Procon-MG.

Destaca-se que a infração constatada nos presentes autos atinge, claramente, um número indeterminado de pessoas e a sociedade como um todo (repercussão social), devido à indivisibilidade do caráter difuso de que se reveste o direito ferido (art. 81, parágrafo único, I, do CDC).

Importante ressaltar que a doutrina é firme no sentido de que são beneficiários dessa tutela “todos os consumidores, pessoas indeterminadas e que, por circunstâncias fáticas, principalmente de tempo e lugar, estão expostas às práticas indicadas” (MARQUES, Cláudia Lima et al. Manual de Direito do Consumidor. 3. ed.ª São Paulo: Editora RT, 2010, p. 437).

Registre-se que apesar do grande número de reclamações sobre a conduta abusiva, pesquisa elaborado pelo MPMG e executada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, constatou que 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](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 pelo Representado. Além disso, é evidente que a atividade infrativa cometida pela representada é corriqueira e disseminada contra muitos consumidores que são submetidos à cobrança do serviço “VO-FS VAS/TIM PROTECT”, sem que o tenham solicitado.

É ainda preciso pontuar que a instauração do presente processo administrativo se encontra assentada na quantidade de registros contabilizados dos anos de 2010 a 2018, pelo que os índices de satisfação obtidos pelo Representado no ano de 2021 e 2022 não têm o condão de desqualificar os abusos praticados nos anos anteriores.

Ainda que sem especificar a infração praticada, o Representado ocupava no ano de 2011 a 19ª posição no ranking de reclamações registradas no Estado de Minas Gerais, com um total de 513 (quinhentas e treze) reclamações não atendidas, em um total de 1.524 (um mil quinhentas e vinte e quatro).

**Fornecedores mais Reclamados**

Entre as mais reclamadas, encontram-se empresas dos setores de telefonia, varejo, bancos e fabricantes de eletroeletrônicos.

Os 50 (cinquenta) fornecedores mais reclamados do Cadastro apresentaram a seguinte quantidade de registros em 2011

Fornecedor	Atendidas		Não Atendidas		Total de Reclamações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
1º OI CELULAR / FIXO	4.288	61,97%	2.631	38,03%	6.919	4,52%
2º LG	3.750	73,11%	1.379	26,89%	5.129	3,35%
3º CLARO / EMBRATEL	3.715	73,10%	1.367	26,90%	5.082	3,32%
4º ITAU	3.267	65,14%	1.748	34,86%	5.015	3,28%
5º MÁQUINA DE VENDAS	3.154	65,12%	1.689	34,88%	4.843	3,16%
6º B2W / LOJAS AMERICANAS	2.558	54,24%	2.158	45,76%	4.716	3,08%
7º BRADESCO	2.632	59,53%	1.789	40,47%	4.421	2,89%
8º CASAS BAHIA / PONTO FRIO	2.801	63,53%	1.608	36,47%	4.409	2,88%
9º BANCO DO BRASIL / BANCO VOTORANTIM / BV / MAPFRE	1.761	48,41%	1.877	51,59%	3.638	2,38%
10º SAMSUNG	2.636	78,76%	711	21,24%	3.347	2,19%
11º TIM / INTELIG	1.888	60,45%	1.235	39,55%	3.123	2,04%
12º VIVO / TELEFONICA	2.001	79,85%	505	20,15%	2.506	1,64%
13º SANTANDER	1.213	62,62%	724	37,38%	1.937	1,27%
14º WHIRLPOOL / CONSUL / BRASTEMP	1.375	73,69%	491	26,31%	1.866	1,22%
15º CARREFOUR	618	33,55%	1.224	66,45%	1.842	1,20%
16º NOKIA	978	53,41%	853	46,59%	1.831	1,20%
17º MIBE / GE / DAKO / BOSCH / CONTINENTAL	1.309	79,53%	337	20,47%	1.646	1,08%
18º ELECTROLUX	1.134	69,32%	502	30,68%	1.636	1,07%
19º MAGAZINE LUIZA	1.011	66,34%	513	33,66%	1.524	1,00%
20º WALMART	905	60,05%	602	39,95%	1.507	0,98%
21º SONY	863	59,19%	595	40,81%	1.458	0,95%
22º PANAMERICANO	506	35,68%	912	64,32%	1.418	0,93%
23º BMG	867	62,42%	522	37,58%	1.389	0,91%
24º CCE / DIGIBRAS	937	68,29%	435	31,71%	1.372	0,90%
25º COMPRA FACIL	1.071	90,84%	108	9,16%	1.179	0,77%
26º CITIBANK	612	52,31%	558	47,69%	1.170	0,76%
27º CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	549	48,20%	590	51,80%	1.139	0,74%
28º NET	798	70,43%	335	29,57%	1.133	0,74%
29º MOTOROLA	573	58,11%	413	41,89%	986	0,64%
30º HP	767	79,56%	197	20,44%	964	0,63%
31º BNP PARIBAS	580	60,92%	372	39,08%	952	0,62%
32º SEMP TOSHIBA	629	68,82%	285	31,18%	914	0,60%
33º ELETROPAULO	208	25,90%	595	74,10%	803	0,52%

Conforme dados divulgados pelo SINDEC Nacional - <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Empresas> - o Magazine Luiza ocupava no ano de 2014 a 13ª posição no ranking de reclamações registradas em Minas Gerais, com 3.020 (três mil e vinte), e a 17ª posição em todo o Brasil, com um total de 18.122 reclamações sobre questões variadas.

**Empresas**

Rank	Empresas	Atendimentos
1	Magazine Luiza	16.211
2	Lojas Americanas	12.500
3	Lojas Americanas	12.500
4	Lojas Americanas	12.500
5	Lojas Americanas	12.500
6	Lojas Americanas	12.500
7	Lojas Americanas	12.500
8	Lojas Americanas	12.500
9	Lojas Americanas	12.500
10	Lojas Americanas	12.500
11	Magazine Luiza	2.762

**Empresas**

Rank	Empresas	Atendimentos
1	Lojas Americanas	15.645
2	Lojas Americanas	15.645
3	Lojas Americanas	15.645
4	Lojas Americanas	15.645
5	Lojas Americanas	15.645
6	Lojas Americanas	15.645
7	Lojas Americanas	15.645
8	Lojas Americanas	15.645
9	Lojas Americanas	15.645
10	Lojas Americanas	15.645
11	Magazine Luiza	2.423

No ano de 2015, o Magazine Luiza continuou a ocupar a 17ª posição no reclamações registradas em todo o Brasil, com uma leve queda para 16.211 (dezesseis mil, duzentos e onze registros), sendo 2.762 somente no Estado de Minas Gerais, 11ª posição:

**Empresas**

Rank	Empresas	Atendimentos
1	Lojas Americanas	15.645
2	Lojas Americanas	15.645
3	Lojas Americanas	15.645
4	Lojas Americanas	15.645
5	Lojas Americanas	15.645
6	Lojas Americanas	15.645
7	Lojas Americanas	15.645
8	Lojas Americanas	15.645
9	Lojas Americanas	15.645
10	Lojas Americanas	15.645
11	Magazine Luiza	2.423

**Empresas**

Rank	Empresas	Atendimentos
1	Lojas Americanas	15.645
2	Lojas Americanas	15.645
3	Lojas Americanas	15.645
4	Lojas Americanas	15.645
5	Lojas Americanas	15.645
6	Lojas Americanas	15.645
7	Lojas Americanas	15.645
8	Lojas Americanas	15.645
9	Lojas Americanas	15.645
10	Lojas Americanas	15.645
11	Magazine Luiza	2.423

No ano seguinte passou à 18ª posição, com 15.645 reclamações em todo o Brasil, e para a 13ª posição em Minas Gerais com 2423 reclamações.



The image shows two side-by-side screenshots of a ranking website. The left screenshot is titled 'Empresas' and shows a table with columns 'Rank', 'Empresa', and 'Abandono'. The table lists various companies and their complaint counts. Below the table is a bar chart showing the number of complaints for the top companies in Minas Gerais. The right screenshot is also titled 'Empresas' and shows a similar table and bar chart, but for the national ranking. The bar chart in the right screenshot shows a higher number of complaints for the top companies compared to the left screenshot.

O número de reclamações diminuiu para 15.455 no ano de 2017, passando à posição 16ª no ranking nacional, com 2327 reclamações em Minas Gerais, na 14ª posição:

The image shows two side-by-side screenshots of a ranking website. The left screenshot is titled 'Empresas' and shows a table with columns 'Rank', 'Empresa', and 'Abandono'. The table lists various companies and their complaint counts. Below the table is a bar chart showing the number of complaints for the top companies in Minas Gerais. The right screenshot is also titled 'Empresas' and shows a similar table and bar chart, but for the national ranking. The bar chart in the right screenshot shows a higher number of complaints for the top companies compared to the left screenshot.

Por fim, no ano de 2018, o número de reclamações do Representado apresentou uma elevação para 16.572, o que lhe fez retroagir para 14ª posição do ranking nacional. Permaneceu na 14ª posição no ranking de empresas mais reclamadas no Estado de Minas Gerais:

The image contains two screenshots of a database interface. The left screenshot shows a table with columns for 'Razão Social' and 'Número de Reclamações'. The right screenshot shows a similar table with columns for 'Razão Social' and 'Número de Reclamações'. Both tables list various companies and their corresponding complaint counts. Below each table is a redacted section of text.

Assim, os dados acima confirmam que o Representado não empenhou seus melhores esforços durante os anos apurados no presente procedimento, estando **entre as empresas mais reclamadas no Brasil e no Estado de Minas Gerais**.

Não obstante os fatos ocorridos nos anos de 2019, 2020, e 2021 a 2022 não tenham feito parte das apurações - apesar de terem sido mencionados pelo próprio Representado -, nota-se nesses primeiros três anos **foram registrados os piores índices em face do Representado**, com 23.355 a 36.884, 24.790 reclamações, respectivamente.

Por sua vez, no ano de 2022 as reclamações contra o Magazine Luíza tiveram uma redução de quase metade, caindo para 12.494, o que pode ter motivado o recebimento premiações mencionadas pelo Representado:

Empresas		Aband./Resolvidas
1	ALFA ROMEO	100%
2	ALFA ROMEO	100%
3	ALFA ROMEO	100%
4	ALFA ROMEO	100%
5	ALFA ROMEO	100%
6	ALFA ROMEO	100%
7	ALFA ROMEO	100%
8	ALFA ROMEO	100%
9	ALFA ROMEO	100%
10	ALFA ROMEO	100%
11	ALFA ROMEO	100%
12	ALFA ROMEO	100%
13	ALFA ROMEO	100%
14	ALFA ROMEO	100%
15	ALFA ROMEO	100%
16	ALFA ROMEO	100%
17	ALFA ROMEO	100%
18	ALFA ROMEO	100%
19	ALFA ROMEO	100%
20	ALFA ROMEO	100%
21	ALFA ROMEO	100%
22	ALFA ROMEO	100%
23	ALFA ROMEO	100%
24	ALFA ROMEO	100%
25	ALFA ROMEO	100%
26	ALFA ROMEO	100%
27	ALFA ROMEO	100%
28	ALFA ROMEO	100%
29	ALFA ROMEO	100%
30	ALFA ROMEO	100%
31	ALFA ROMEO	100%
32	ALFA ROMEO	100%
33	ALFA ROMEO	100%
34	ALFA ROMEO	100%
35	ALFA ROMEO	100%
36	ALFA ROMEO	100%
37	ALFA ROMEO	100%
38	ALFA ROMEO	100%
39	ALFA ROMEO	100%
40	ALFA ROMEO	100%
41	ALFA ROMEO	100%
42	ALFA ROMEO	100%
43	ALFA ROMEO	100%
44	ALFA ROMEO	100%
45	ALFA ROMEO	100%
46	ALFA ROMEO	100%
47	ALFA ROMEO	100%
48	ALFA ROMEO	100%
49	ALFA ROMEO	100%
50	ALFA ROMEO	100%
51	ALFA ROMEO	100%
52	ALFA ROMEO	100%
53	ALFA ROMEO	100%
54	ALFA ROMEO	100%
55	ALFA ROMEO	100%
56	ALFA ROMEO	100%
57	ALFA ROMEO	100%
58	ALFA ROMEO	100%
59	ALFA ROMEO	100%
60	ALFA ROMEO	100%
61	ALFA ROMEO	100%
62	ALFA ROMEO	100%
63	ALFA ROMEO	100%
64	ALFA ROMEO	100%
65	ALFA ROMEO	100%
66	ALFA ROMEO	100%
67	ALFA ROMEO	100%
68	ALFA ROMEO	100%
69	ALFA ROMEO	100%
70	ALFA ROMEO	100%
71	ALFA ROMEO	100%
72	ALFA ROMEO	100%
73	ALFA ROMEO	100%
74	ALFA ROMEO	100%
75	ALFA ROMEO	100%
76	ALFA ROMEO	100%
77	ALFA ROMEO	100%
78	ALFA ROMEO	100%
79	ALFA ROMEO	100%
80	ALFA ROMEO	100%
81	ALFA ROMEO	100%
82	ALFA ROMEO	100%
83	ALFA ROMEO	100%
84	ALFA ROMEO	100%
85	ALFA ROMEO	100%
86	ALFA ROMEO	100%
87	ALFA ROMEO	100%
88	ALFA ROMEO	100%
89	ALFA ROMEO	100%
90	ALFA ROMEO	100%
91	ALFA ROMEO	100%
92	ALFA ROMEO	100%
93	ALFA ROMEO	100%
94	ALFA ROMEO	100%
95	ALFA ROMEO	100%
96	ALFA ROMEO	100%
97	ALFA ROMEO	100%
98	ALFA ROMEO	100%
99	ALFA ROMEO	100%
100	ALFA ROMEO	100%

Principais problemas das empresas mais reclamadas

Empresas		Aband./Resolvidas
1	ALFA ROMEO	100%
2	ALFA ROMEO	100%
3	ALFA ROMEO	100%
4	ALFA ROMEO	100%
5	ALFA ROMEO	100%
6	ALFA ROMEO	100%
7	ALFA ROMEO	100%
8	ALFA ROMEO	100%
9	ALFA ROMEO	100%
10	ALFA ROMEO	100%
11	ALFA ROMEO	100%
12	ALFA ROMEO	100%
13	ALFA ROMEO	100%
14	ALFA ROMEO	100%
15	ALFA ROMEO	100%
16	ALFA ROMEO	100%
17	ALFA ROMEO	100%
18	ALFA ROMEO	100%
19	ALFA ROMEO	100%
20	ALFA ROMEO	100%
21	ALFA ROMEO	100%
22	ALFA ROMEO	100%
23	ALFA ROMEO	100%
24	ALFA ROMEO	100%
25	ALFA ROMEO	100%
26	ALFA ROMEO	100%
27	ALFA ROMEO	100%
28	ALFA ROMEO	100%
29	ALFA ROMEO	100%
30	ALFA ROMEO	100%
31	ALFA ROMEO	100%
32	ALFA ROMEO	100%
33	ALFA ROMEO	100%
34	ALFA ROMEO	100%
35	ALFA ROMEO	100%
36	ALFA ROMEO	100%
37	ALFA ROMEO	100%
38	ALFA ROMEO	100%
39	ALFA ROMEO	100%
40	ALFA ROMEO	100%
41	ALFA ROMEO	100%
42	ALFA ROMEO	100%
43	ALFA ROMEO	100%
44	ALFA ROMEO	100%
45	ALFA ROMEO	100%
46	ALFA ROMEO	100%
47	ALFA ROMEO	100%
48	ALFA ROMEO	100%
49	ALFA ROMEO	100%
50	ALFA ROMEO	100%
51	ALFA ROMEO	100%
52	ALFA ROMEO	100%
53	ALFA ROMEO	100%
54	ALFA ROMEO	100%
55	ALFA ROMEO	100%
56	ALFA ROMEO	100%
57	ALFA ROMEO	100%
58	ALFA ROMEO	100%
59	ALFA ROMEO	100%
60	ALFA ROMEO	100%
61	ALFA ROMEO	100%
62	ALFA ROMEO	100%
63	ALFA ROMEO	100%
64	ALFA ROMEO	100%
65	ALFA ROMEO	100%
66	ALFA ROMEO	100%
67	ALFA ROMEO	100%
68	ALFA ROMEO	100%
69	ALFA ROMEO	100%
70	ALFA ROMEO	100%
71	ALFA ROMEO	100%
72	ALFA ROMEO	100%
73	ALFA ROMEO	100%
74	ALFA ROMEO	100%
75	ALFA ROMEO	100%
76	ALFA ROMEO	100%
77	ALFA ROMEO	100%
78	ALFA ROMEO	100%
79	ALFA ROMEO	100%
80	ALFA ROMEO	100%
81	ALFA ROMEO	100%
82	ALFA ROMEO	100%
83	ALFA ROMEO	100%
84	ALFA ROMEO	100%
85	ALFA ROMEO	100%
86	ALFA ROMEO	100%
87	ALFA ROMEO	100%
88	ALFA ROMEO	100%
89	ALFA ROMEO	100%
90	ALFA ROMEO	100%
91	ALFA ROMEO	100%
92	ALFA ROMEO	100%
93	ALFA ROMEO	100%
94	ALFA ROMEO	100%
95	ALFA ROMEO	100%
96	ALFA ROMEO	100%
97	ALFA ROMEO	100%
98	ALFA ROMEO	100%
99	ALFA ROMEO	100%
100	ALFA ROMEO	100%

Principais problemas das empresas mais reclamadas

Assim, conclui-se que o número de reclamações atendidas se deu em razão do aumento de reclamações, às quais alcançaram nos anos de 2019, 2020 e 2021 as extraordinárias marcas de 23.355, 36.884, 24.790 (mais da metade dos registros efetuadas nos anos anteriores).

Contudo, ainda que o Representado tenha apresentado o menor número de reclamações no ano de 2022, se encontrava na 12ª posição do ranking nacional de empresas com

os maiores números de reclamações, **pior posição já ocupada pelo Magazine Luiza desde o ano de 2011.**

Desta feita, fazendo uma antecipação, não se aplicará ao Representado a atenuante prevista no inciso III, §1º do artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/2022.

## 2.2- Do Mérito

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, 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 o Magazine Luiza 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 dos mesmos 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.**

Pelo que se verifica das diversas reclamações acostradas aos autos, o Representado 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 do Representado, a qualquer tempo e modo, sem qualquer consulta ou autorização do cliente.

É o que comprovam os espelhos das reclamações abaixo, selecionadas da relação de notícias registradas no Estado de Minas Gerais, cujas cópias foram apresentadas pelo SINDEC Nacional aos autos:

9º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796095000121 - FA Nº: 31002005100009930 - Data: 08/02/2010 - Orientação Atendimento: NULI. - Texto: Carta Atendimento: O CONSUMIDOR PAULO ROBERTO BARAGLI PORTADOR DO RG-M2907591 E CPF55849253653 VEM PERANTE ESTE ORGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROPOR A PRESENTE RECLAMAÇÃO EM DESFAVOR DO MAGAZINE LUIZA E UNIBANCO O CONSUMIDOR SOLICITOU O CANCELAMENTO DO SEGURO PERDA E RÓUBO ATRAVÉS DA CIP, ABERIA AQUI NO PROCON MAS QUANDO RECEBEU A FATURA DO MÊS DE FEVEREIRO VEIO A COBRANÇA DESTE SEGURO DIANTE DO EXPOSTO REQUER O CONSUMIDOR O CANCELAMENTO DESTE SEGURO E A RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO CORRIGIDO MONETARIAMENTE FUNDAMENTOS JURÍDICOS Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90)

9º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor: Belo Horizonte - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796095000121 - FA Nº: 31002005100009930 - Data: 23/03/2010 - Orientação Atendimento: CIP ABERIA POR BRUNO 16/04/2010 - CIP POSTADA NESTA DATA (GISELE) 28/04/2010 - RETORNO AR MAGAZINE LUIZA RECEBIDO EM 22/04/2010 (GISELE) 06/05/2010 CIP SEM RESPOSTA ENVIADA AO PROCON CENTRAL PARA DESIGNAÇÃO DE AUDIÊNCIA (GISELE) - Texto: Carta Atendimento: A CONSUMIDORA FOI TITULAR DO CARTÃO MAGAZINE LUIZA DE Nº 5179141239560014 E, QUANDO AINDA ATIVO, PAGAVA O VALOR DE R\$12,90, REFERENTE AO SEGURO RENDA HOSPITALAR, A FATURA COM VENCIMENTO, NO DIA 06/04/2009, APRESENTOU UMA DUPLICIDADE NA COBRANÇA DO SEGURO - 12,90 X 21 LOGO, A CONSUMIDORA EFETUOU O PAGAMENTO DE APENAS UM DOS VALORES. EM QUE PESE CONTATO TELEFÔNICO FEITO, PROPOR O LO 5179141239560014, A FIM DE QUE A OPERADORA DESCONSIDERE A COBRANÇA DUPLICE, FAO É QUE A CONSUMIDORA ENCONTRA-SE, ATE A PRESENTE DATA, SEM NENHUMA SOLUÇÃO APARENTE. O CARTÃO E O SEGURO JÁ FORAM CANCELADOS PELO CONSUMIDORA, MAS A COBRANÇA RELATIVA AO SEGURO - R\$12,90, CONTINUA SENDO ENVIADA ACRESCIDA DE JUROS DIANTE DO EXPOSTO, REQUER A CONSUMIDORA O CANCELAMENTO DA COBRANÇA RELATIVA AO SEGURO, SEM COMO AOS ENCARGOS JUROS MORA INCIDENTES SOBRE O MESMO FUNDAMENTOS JURÍDICOS Enquadramento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) COBRANÇA DE DÍVIDA INDEVIDA ART. 42, Parágrafo Único DOCUMENTOS ANEXADOS - Cópia CIP do Reclamante - Cópia da C/D do Reclamante - Cópia de Fatura de Prestação de Serviços - Conta de água, luz, telefone, cartão de crédito, - Cópia de Comprovante de Pagamento DADOS IMPORTANTES Número do Cartão de Crédito - PROCON Requer o cancelamento - Cancelamento da prestação/cobrança - Resposta CIP: NULI.

9º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Coronel Fabriciano - Cidade do Consumidor: Coroneel Fabriciano - Meio de Consumo: Outros - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 4796095000121 - FA Nº: 31047001100005479 - Data: 09/12/2010 - Orientação Atendimento: NULI. - Texto: Carta Atendimento: A reclamante alega ter solicitado um cartão de crédito da reclamada, que realizou apenas uma compra, mas vem recebendo cobranças relacionadas a um seguro por perda e roubo que não contratou, conforme comprova a fatura recebida por esta, documento em anexo. A reclamante informa ainda que após vários contatos telefônicos tentando cancelar seu cartão de crédito, a reclamada ainda não cancelou o mesmo. Sendo assim, requer o cancelamento do referido cartão e das cobranças referentes a cobrança do seguro por perda e roubo, bem como relativas a tarifa de manutenção do mesmo. O reclamante informa o número de seu cartão: 5179 1413 5475 9419, com o intuito de facilitar a localização de seus dados cadastrais. - Resposta CIP: NULI.

31/03/2010 14:38:30 - C:\Users\marcus.nascimento\Documents\Texto\_carta\2010\Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.html 10/52

29º - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor: São João del Rei - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 479609500022010 - FA Nº: 31007001100001563 - Data: 20/05/2010 - Orientação Atendimento: que a consumidora tem um cartão do Magazine Luiza, que já pediu o cancelamento do seguro contra perdas, que ate hoje vem um mes sim outro não a cartao 5179142186992024 que no dia 21.05 liguei de novo para empresa, conversei com Raiza que fez o cancelamento nº 253740 que se no proximo mes vier cobrando ela podera ligar para fazer o estorno do valor cobrado - Texto: Carta Atendimento: NULI. - Resposta CIP: NULI.

43º - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Belo Horizonte - Cidade do Consumidor - Belo Horizonte - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969500/121 - FA Nº: 31002001100039079 - Data: 01/07/2010 - Orientação Atendimento: NULL - TextoCarta Atendimento: A CONSUMIDORA VANDA HELENA CORREA, PORTADORA DO CPF Nº 930.068.064-51, ADQUIRIU UM SEGURO RESIDENCIAL NO VALOR DE R\$ 790,00 (SETE REAIS E NOVENTA CENTAVOS) ATRAVÉS DAS LOJAS MAGAZINE LUIZA, JUNTO A CARDIF DO BRASIL SECTORS E PREVIDÊNCIA S.A. ORA RECLAMADA OCORREU QUE A CONSUMIDORA SOLICITOU O CANCELAMENTO DO SEGURO RESIDENCIAL NO VALOR DE R\$7,90 (SETE REAIS E NOVENTA CENTAVOS) CONFORME RESPOSTA DE ENVIADA EM 09/05/2009. CONTUDO, AS COBRANÇAS PERMANECERAM ATÉ A PRESENTE DATA ANTES DE EXPOSTO E SENDO EM VISTA O DESCUMPRIMENTO DE CANCELAMENTO DAS COBRANÇAS DE SEGURO, PELO RECLAMANTE, PERANTE ESTE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR REQUERER IMEDIATA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS, EM DOBRO, DESDE MAIO/2009 DATA DO REGISTRO DO CANCELAMENTO, SENDO OS JUÍZICOS Esquadrilhamento legal dos fatos narrados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90) DESCUMPRIMENTO DE OFERTA art. 35 COBRANÇA DE DÍVIDA INDEVIDA ART. 42, Parágrafo Único DOCUMENTOS ANEXADOS - Cópia CPF do Reclamante - Cópia da Lei do Reclamante - Cópia de Comprovante de endereço - Cópia de Contrato - Cópia do processo - Cópia de fatura do cartão de crédito (Comprovante de Pagamento) PEDIDOS: Requer o consumidor CANCELAMENTO DE INÍCIO DA COBRANÇA.

66.000 Usarstratctus.nascimento/Documents/Texto\_carta2010/Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.rtf

15/08/2018

Texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2018.rtf

A RESTITUIÇÃO IMEDIATA DOS VALORES PAGOS, EM DOBRO, DESDE MAIO/2009 DA DATA DO REGISTRO DO CANCELAMENTO. - Esclarecimentos acerca dos fatos - Cancelamento definitivo da cobrança - Restituição imediata dos valores nome em dobro desde maio/2009 da data do registro do cancelamento - Resposta CIP: NULL

162º - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor - São João del Rei - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969500/121 - FA Nº: 31007001120000138 - Data: 12/01/2012 - Orientação Atendimento: que liguem para o consumidor e esclareceram o que aconteceu mas em seguida desistiu. A consumidora já fez vários contatos para pedir o cancelamento e somente conseguiu no dia 09/12/2011, que reclama que a fatura com vencimento em 19/01 chegou novamente e cobrada. Que em contato com o número 08005454545 não conseguiu contato. - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

44º - Atendimento - Região Sudeste - UF: MG - Procon: PROCON MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DEL REI - Cidade do Consumidor - São João del Rei - Meio de Consumo - Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47969500/22010 - FA Nº: 31007001100002653 - Data: 07/07/2010 - Orientação Atendimento: O consumidor procurou este órgão e informou que sua esposa sra Cleidiane Santos Resende, portadora CPF: 048.114.86-51, na data de dia 25 de Março de 2010, aderiu a um seguro e Serviços, de cartão. Segundo o consumidor na data do dia 22/03/2010, a mesma efetuou o cancelamento e possui vários protocolos de cancelamento e inclusive recebeu a carta da seguradora. O consumidor informa que somente na fatura de maio que não houve a cobrança, porém abriu, junho e julho cobrados 02 parcelas Valor de R\$16,90. Entrei em contato com o Banco, atendida pela sra Biauca esta informou que não consta nada, pois segundo ela não é administrado por eles. Esta solicitou que a consumidora escrevesse uma carta de proprio punho, dando a mesma informação do pedido, assinar 03 vezes, copia do RG, CPF, encaminhar via fax. Numero do fax: (11) 2227-9744. Protocolo será gerado após envio dos documentos. Entrei em contato com a empresa CARDIF, atendida pelo sr Wilson este informou que não foi depositado ainda devido esta na conta do esposo, porém solicitou o prazo de 12 horas para uma posição. Protocolo de Nº 5103240 OBS: Conta corrente: 9685-7, agência: 2666-2 Banco do Brasil Fone da Cleidiane: 8437-5686. No dia 14/07/2010, entrei em contato com a empresa, informação virtual que estão sem sistema. AS 13:40h, informei a sr Cleidiane. No dia 15/07/2010, as 15:30, entrei em contato com a empresa, atendida pela sra Camilla Oliveira esta informou que será necessário que a consumidora abra uma conta, pois segundo ela não fazem o estorno em conta de terceiros e foi confirmada o cancelamento. A consumidora após abrir a conta e ao fazer o contato, Protocolo de Nº 5168999 Consumidora atendida. - TextoCarta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

81 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON Uberaba (MG) - Cidade do Consumidor: Uberaba - Meio de Consumo: Estabelecimento Comercial - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Crédito - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA (CENTRO) - CNPJ: 47960950001446 - FA Nr: 3102200110013714 - Data: 09/12/2010 - Orientação Atendimento: AOS 09 DE DEZEMBRO DE 2010, A CONSUMIDORA DEVIDAMENTE QUALIFICADA COMPARECEU NO ÓRGÃO ALEGANDO QUE COMPROU UM COMPUTADOR NA LOJA, COM ENTRADA DE R\$200,00 MAIS 10 PARCELAS DE R\$120,00. PORÉM, ESTA RECEBENDO A FATURA COM VALOR ACIMA DO DEVIDO. NA OPORTUNIDADE, A CONSUMIDORA FOI ORIENTADA QUE A COBRANÇA É DEVIDA, POIS HOUEVE ATRASO NO PAGAMENTO DA FATURA ANTERIOR, BEM COMO ESTA SENDO COBRADO O VALOR DO SEGURO. NO ATO A CONSUMIDORA INFORMOU QUE JA SOLICITOU O CANCELAMENTO DO SEGURO, SEM ÊXITO. EM CONTATO TELEFÔNICO COM A EMPRESA NO Nº XXXX7214828 E DIRECIONADA AO ATENDIMENTO UNIBANCO A PREPOSTA LUCIANA - PROTOCOLO 279693 - INFORMOU QUE JA CONSTA NO SISTEMA QUE O SEGURO FOI CANCELADO NA DATA DE 11/NOV/2010. A CONSUMIDORA RETORNARA NO ÓRGÃO - CASO NECESSÁRIO OBSERVAÇÃO 1 O(A) CONSUMIDOR(A) FICA CIENTE QUE SE O "PROBLEMA" NÃO FOR RESOLVIDO, DEVERA RETORNAR COMPARECER NESTE ÓRGÃO PROCON UBERABA (MG) OBSERVAÇÃO 2 CONSIDERANDO QUE A NÃO MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A), PRESUMISSE A COMO RESOLVIDA A DEMANDA - Texto/Carta Atendimento: NULL - Resposta CIP: NULL

614 - Atendimento - Região: Sudeste - UF: MG - Procon: Procon Municipal de Contagem - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Cidade do Consumidor: Contagem - Meio de Consumo: Outros - Área: Assuntos Financeiros - Assunto: Cartão de Loja - Problema: Cobrança indevida - Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar - Forma de Atendimento: Pessoalmente - Razão Social: MAGAZINE LUIZA S/A - Nome Fantasia: MAGAZINE LUIZA - CNPJ: 47960950001446 - FA Nr: 3108901150011641 - Data: 16/10/2015 - Orientação Atendimento: Reclamante/ Consumidora(s) JOSE INACIO MARQUES DA SILVA Reclamada(s) MAGAZINE LUIZA Aos: 16/10/2015, compareceu à Coordenadoria de Defesa do Consumidor, PROCON-CONTAGEM/MG, o Consumidor(a) para apresentar reclamação em face de MAGAZINE LUIZA, com base nos fatos em que se seguem. O Consumidor alega que realizou uma compra junto a reclamada, porém após receber o primeiro boleto, percebeu que havia incluso um seguro de compra. Foi feita a reclamação do respectivo seguro, pois o mesmo era indevido. Foi informado ao consumidor que o seguro havia sido cancelado. Acontece que mesmo após o cancelamento, recebeu o boleto com a mesma cobrança do referido seguro. Diante do exposto o Consumidor Requer a Restituição desse valor. Entramos em contato com a Reclamada onde o atendente informa que devido a problemas no sistema a fatura foi gerada com a cobrança do seguro, mais que na próxima fatura será feita a restituição do valor. O atendente pede para que entremos em contato com o número específico da operadora de cartão. No entanto foram feitas três tentativas sem sucesso. Atendente: Valquiria

s:\C:\Users\marcus.nascimento\Documents\Texto\_carta2018\texto\_carta\_GrupoEconomico\_MagazineLuiza\_perodo\_2010\_a\_2016.html 187/501

Referidos relatos ainda colocam em dúvida a alegação do Representado de que 20 (vinte) reclamações, de um grupo de aproximadamente 40 (quarenta), teriam sido efetivamente atendidas pelo Magazine Luiza, mediante o cancelamento ou fornecimento de orientação ao consumidor. Não é isso o que se constata.

Da mesma forma, conclui-se que, se os consumidores não contrataram/autorizaram tais produtos, 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.

O direito à informação é garantia fundamental que se encontra inserida no inciso XIV do artigo 5.º da Magna Carta. No âmbito da defesa do consumidor, esse direito assume duplo papel como faces de uma mesma moeda, sendo, ao mesmo tempo, um direito do consumidor e um dever do fornecedor (inciso III do artigo 6.º da Lei n.º 8.078/90). É ele, assim, um direito que busca

equilibrar a relação consumerista entre fornecedor e consumidor, parte vulnerável da relação.

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

Esta plena ciência somente é possível mediante a informação pelo fornecedor de todos os dados necessários à tomada de decisão pelo 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 mencionado artigo 6.º e intrinsecamente vinculado ao direito de informação.

A mais recente e abalizada 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 transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do 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, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam 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.

Ora, 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 frustre 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, artigos 6.º, 9.º, 30, 31, 36, 37, 39, 46 e 47).

Bruno Miragem, discorrendo sobre o tema, escreve:

Assim, por exemplo, ao considerar-se um contrato, a boa-fé objetiva impõe deveres tanto antes da sua celebração formal – como os deveres de informar corretamente, ou realizar uma oferta clara, sem equívocos – assim como durante a execução e após sua extinção, podendo permanecer, findo o ajuste, deveres a serem respeitados pelas partes (por exemplo, a garantia contra vícios).(Direito do consumidor. São Paulo: RT, 2008, p. 72)

No mesmo sentido o entendimento de Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes, para os quais o princípio da boa-fé objetiva:

"traduz a necessidade de que as condutas sociais estejam adequadas a padrões aceitáveis de procedimento que não induzam a qualquer resultado danoso para o indivíduo, não sendo perquirido da existência de culpa ou de dolo, pois o relevante na abordagem do tema é a **absoluta ausência de artifícios, atitudes comissivas ou omissivas, que possam alterar a justa e perfeita manifestação de vontade dos envolvidos em um negócio jurídico ou**

dos que sofram reflexos advindos de uma relação de consumo." (in Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor, p. 37/38, 1999) (Destaque nosso).

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, o Magazine Luiza age de forma desleal e trai a confiança nela depositada.

Nesse sentido, restam configuradas as infrações descritas nos incisos III e IV do artigo 39 da Lei n.º 8.078, de 1990, *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. (grifo nosso)

Corroborando o entendimento ora sustentado, as decisões proferidas em tribunais:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. **Cobrança indevida título de seguro, embutida nas faturas de cartão de crédito.** Sentença de parcial procedência que determinou que o réu se absteresse de efetuar novas cobranças a esse título, bem como a restituir os valores pagos pelo autor. **Falha na prestação de serviço. Reconhecimento de inexigibilidade desta cobrança.** Fato que não repercutiu na esfera moral do autor e não enseja a reparação por dano moral. Reconhecimento da sucumbência recíproca. DESPROVIMENTO DO RECURSO

(TJ – RJ – APL:0005541620178190007, Relator: Des.(a) MARGARET DE OLIVARES VALLE DOS SANTOS, Data de Julgamento :17/07/2019, DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL)

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. **Relação de Consumo. Autor alega que não contratou Seguro Hospital Extra, cuja cobrança é feita na fatura de seu cartão de crédito.** Solicitou o cancelamento na esfera administrativa, mas não obteve êxito. A ré sustenta que o seguro foi contratado por meio de uma "fatura oferta", que foi paga pelo autor. A ré não prova que o autor quitou a suposta

“fatura oferta” e que teve plena ciência de que estava contratando seguro vinculado ao cartão de crédito. Além disso, é questionável a prática de enviar “fatura oferta” junto com fatura regular do cartão de crédito, o que coloca o consumidor em situação de erro capaz de se confundir e quitar ambas, contraindo a partir de então seguro que não solicitou e não pretendia aderir. Ademais, ainda que num primeiro momento tenha havido vontade em aderir ao serviço, a tentativa de desvinculação causa intenso desgaste no consumidor, que não consegue se desvencilhar da cobrança. Tanto que o autor solicitou o cancelamento na esfera administrativa, não conseguiu e por isso foi obrigado a ingressar com ação judicial. Ausência de prova da contratação. Cobrança indevida. Devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral caracterizado. Perda de tempo útil do consumidor na vã tentativa de solucionar a questão na via administrativa. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA RÉ. PROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR. Apelação Cível nº 0002219-42.2018.8.19.0004 - Apelantes: ANTÔNIO LOPES DA SILVA BANCO ITAUCARD S/A Apelados: OS MESMOS Relator: DESEMBARGADOR PETERSON BARROSO SIMÃO Julgamento: 11/09/2019 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

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 1.0000.19.038443-8/001, Relator(a): Des.(a) Mota e Silva, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/07/2019, publicação da súmula em 09/07/2019)

Ementa: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AUTOR QUE EFETUOU A CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE COMPRAS DA 1ª REQUERIDA, ADMINISTRADO PELA 2ª. INFORMAÇÃO DO FUNCIONÁRIO DA EMPRESA NO SENTIDO DE QUE NÃO HAVERIA COBRANÇA ANUIDADE E QUE O CARTÃO SÓ SERIA DESBLOQUEADO QUANDO O AUTOR PASSASSE NO CAIXA. AUTOR QUE NÃO DESBLOQUEOU NEM UTILIZOU O CARTÃO. RECEBIMENTO DE FATURA NO VALOR DE R\$ 8,94 (OITO REAIS E NOVENTA E QUATRO CENTAVOS), COM COBRANÇAS A TÍTULO DE “SEGURO DESEMPREGO” E “BOLSA PROTEGIDA”. ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO DESSES SERVIÇOS PELO AUTOR.

CONTRATO DE ADESÃO. VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA INFORMAÇÃO, DA TRANSPARÊNCIA E DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. DECRETAÇÃO DE REVELIA DAS REQUERIDAS. NÃO APRESENTAÇÃO DE CONTESTAÇÃO PELA 1ª REQUERIDA E NÃO COMPARECIMENTO EM AUDIÊNCIA PELA 2ª REQUERIDA, APESAR DA INTIMAÇÃO. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DOS FATOS ALEGADOS NA INICIAL. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA**. DECLARAÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, COM O CANCELAMENTO DA COBRANÇA FATURA ANEXADA À EXORDIAL. ABSTENÇÃO DE INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO, PORÉM CONCEDIDO EM PATAMAR EXCESSIVO AO DEVIDO NO CASO EM TELA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 35.200,00 (TRINTA E CINCO MIL E DUZENTOS REAIS) PARA R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS). RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA, APENAS PARA MINORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO. SEM CUSTAS E HONORÁRIOS. (TJ – ES – RI:00016500620168080008, Relator: LÍVIA REGINA SAVERGNINI BISSOLI LAGE, Data de Julgamento: 16/06/2018, COLEGIADO RECURSAL – 6º GAB – TURMA NORTE)

**Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. LEGITIMIDADE PASSIVA DAS LOJAS MARISA. APLICAÇÃO DA TEORIA DA APARÊNCIA. OFERTA DE CARTÕES DE CRÉDITO COM OMISSÃO OU INFORMAÇÕES EQUIVOCADAS RELATIVAS À ANUIDADE. VENDA CASADA DE SEGUROS. PRÁTICAS ABUSIVAS VEDADAS PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. DESCABIMENTO. 1 - Preliminar de ilegitimidade passiva - A presença da logomarca da loja no cartão de crédito e o fato de a contratação ter sido realizada na própria Loja Marisa, justificam o desconhecimento do consumidor quanto a ser a administradora do cartão a empresa Club Administradora de Cartões S.A.. Aplicação da Teoria da Aparência, segundo a qual "aquele que exterioriza ou ostenta a titularidade do direito vincula-se às obrigações correspondentes". 2 - Práticas abusivas - **Constitui condutas abusivas da parte requerida o oferecimento de cartão de crédito sem a devida informação quanto à cobrança de anuidade, ou com informação equivocada de que não haveria tal cobrança, bem como de efetuar a venda casada de seguros, notadamente em não se tratando disso de um fato isolado, mas de política da empresa de reiterar essas práticas sem prévia anuência do consumidor, para eventual cancelamento posterior, em havendo reclamação.** 3 - Dano moral coletivo - O instituto do "dano moral coletivo" aplica-se tão somente aos direitos difusos e coletivos stricto sensu (os efetivamente marcados pelo caráter de transindividualidade e indivisibilidade), não se destinando à reparação de prejuízos a interesses ou direitos individuais homogêneos. No caso dos autos, os lesados são consumidores determinados, que poderão executar suas pretensões individualmente. Ademais, o reconhecimento do dano moral coletivo deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de banalização do instituto, o que não ocorreu no caso concreto. PRELIMINAR REJEITADA. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. POR MAIORIA. (Apelação Cível, Nº 70067734053,

Vigésima Quarta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Cairo Roberto Rodrigues Madruga, Julgado em: 28-09-2016)[0]

Frise-se que o Representado, 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 consumidor. 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, 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 os mesmos 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**, cuja conduta do Magazine Luíza fora devidamente atestada nos autos.

### 3- CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas dos artigos 6º, II e IV; 7º, 39, III e VIII; 46; 48; 51, IV, XV e 51, §1º, I, ambos da Lei 8.078/90; artigos 12, IV, V e IX "a" e artigo 22, IV, ambos do Decreto 2.181/97, estando pois, sujeito 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 ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e 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:

(...)

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

18) 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);

19) 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 pelo Representado 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 (fls. 334/338-v e 340/349).

A partir do estudo técnico das Demonstrações Financeiras divulgadas pelo Magazine Luiza S.A, o Perito constatou que a Receita com Seguros representaria 27% da Receita Total com Serviços, tendo estimado que, no mínimo, 5% dos seguros cobrados do consumidor teriam sido realizados sem o conhecimento e/ou devida autorização dos mesmos.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, 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 nº 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica do infrator 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 do Representado, considerar-se-á o faturamento bruto global do Infrator, 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. (grifos nossos)

A propósito, o Magazine Luiza registrou um Faturamento Global de R\$13.621.626.000,00 no ano de 2017. Pode-se, então, concluir que as 858 lojas obtiveram uma média R\$15.876.021,00 (quinze milhões, oitocentos e setenta e seis mil e vinte e um reais) em Receita Bruta (fonte: <https://ri.magazineluiza.com.br/ListResultados/Download.aspx?Arquivo=mmuYbMSSKXOKfAqNYBj pOA==>)

*Magazine Luiza S.A.*  
*Demonstrações contábeis em*  
*31 de dezembro de 2017 e 2016*

As receitas de prestações de serviços são reconhecidas quando for provável que os benefícios significativos ao serviço prestado serão transferidos pela Companhia.

*Administração de consórcios:* na controlada Luiza Administradora de Consórcios, a receita com taxa de administração dos grupos de consórcio é reconhecida mensalmente quando do efetivo recebimento das parcelas dos consorciados que, para as atividades de administração de consórcio, denotam o efetivo período de prestação do serviço.

	Controladora		Consolidado	
	2017	2016	2017	2016
Receita bruta:				
Varejo - revenda de mercadorias	13.528.956	10.763.497	13.621.626	10.828.782
Varejo - prestações de serviços	587.878	457.179	628.840	484.800
Administração de consórcio	-	-	70.638	58.062
	<b>14.116.834</b>	<b>11.220.676</b>	<b>14.321.104</b>	<b>11.371.644</b>
Impostos e devoluções:				
Varejo - revenda de mercadorias	(2.242.903)	(1.788.583)	(2.256.566)	(1.797.443)
Varejo - prestações de serviços	(74.904)	(60.924)	(75.002)	(60.924)
Administração de consórcio	-	-	(5.286)	(4.532)
	<b>(2.317.807)</b>	<b>(1.849.507)</b>	<b>(2.336.854)</b>	<b>(1.862.899)</b>
Receita líquida de vendas	<b>11.799.027</b>	<b>9.371.169</b>	<b>11.984.250</b>	<b>9.508.745</b>

Em 31 de dezembro de 2017, a Companhia possuía **858** lojas (800 lojas em 31 de dezembro de 2016), 10 centros de distribuição (9 centros de distribuição em dezembro de 2016) localizados nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste do País e atuava nos sites de comércio eletrônico [www.magazineluiza.com.br](http://www.magazineluiza.com.br) e [www.epocacosmeticos.com.br](http://www.epocacosmeticos.com.br).

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



Colunas/ linhas	1	2
A	Faturamento Global (DRE/2017)	R\$ 13.621.626.000,00
B	Quantidade de lojas (Brasil)	858
C	Faturamento médio por loja	R\$15.876.020,98 A2 / B2
D	Número de habitantes/Brasil censo de 2017 (dados IBGE - Agência Brasil)	207 milhões (aproximado)
E	Valor médio por pessoa (âmbito nacional)	R\$65,80 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 (considerado o nº de habitantes)	R\$1.381.800.000,00 F2 x E2
H	Loja em Minas Gerais	87 lojas (B2 x F2) / D2
I	Receita Bruta estimada para o Estado de Minas Gerais (considerado o nº lojas)	R\$1.381.904.087,04 C2 x H2

Assim, diante da falta de comprovação hábil da Receita Bruta auferida pelo Magazine Luiza em todo o Estado de Minas Gerais, arbitro a Receita Bruta da Representada em R\$1.381.904.087,04 (um bilhão, trezentos e oitenta e um milhões, novecentos e quatro mil, oitenta e sete reais e quatro centavos), para fins de cálculo da multa sancionatória resultante do presente processo administrativo.

Desta feita, ainda que tal questão não tenha sido apreciada pela Junta Recursal, acolho *ex officio* o pedido subsidiário da Representada para dimensionar o valor da multa de forma proporcional à receita bruta auferida pelo Magazine Luiza no Estado de Minas Gerais.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento bruto é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da Representada, no Estado de Minas Gerais, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 115.158.673,92 (cento e quinze milhões, cento e cinquenta e oito mil, seiscentos e setenta e três reais e noventa e dois centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, 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\$ 3.459.760,22 (três milhões,

quatrocentos e cinquenta e nove mil, setecentos e sessenta reais e vinte e vinte e dois centavos).

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes 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 e R\$ 2.883.133,51 (dois milhões, oitocentos e oitenta e três mil, cento e trinta e três reais e cinquenta a um centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos II, IV e VI do art. 29, § 2º, da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de R\$ 4.324.700,27 (quatro milhões, trezentos e vinte e quatro mil, setecentos reais e vinte e sete centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 8.643.150,54 (oito milhões, seiscentos e quarenta e três mil, cento e cinquenta reais e cinquenta e quatro centavos)**.

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação do Representado no endereço, 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 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 7.778.835,49 (sete milhões, setecentos e setenta e oito mil, setecentos oitocentos e trinta e cinco reais e quarenta e nove centavos)**, por meio de boleto, nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, **sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;**

**b)** ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

**2)** recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor os honorários profissionais do assistente técnico, **fixado em R\$8.643,15 (oito mil, seiscentos e quarenta e três reais e quinze centavos)**, correspondente a 0,1% do valor final da multa;

**3)** 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 20 de março de 2024

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça