



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

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

Recurso n.º 10.890/2014  
Processo Administrativo n.º 0145.13.001472-6/001  
Comarca de Juiz de Fora  
Recorrente : Via Varejo S/A.  
Recorrido : Procon-MG

## RELATÓRIO

O PROCON-MG considerou que a empresa Via Varejo S.A. descumpriu a Lei Federal n.º 8.078/90, porque embute serviços que não foram solicitados ou contratados (garantia estendida, seguros etc.) junto com o produto de interesse do consumidor, o que caracteriza prática abusiva. Em razão disso, aplicou-lhe a pena de multa no valor de R\$ 21.041,15 (vinte e um mil quarenta e um reais e quinze centavos).

Inconformada, a empresa interpôs recurso a este Órgão Colegiado alegando, em preliminar, que o PROCON-MG não pode lhe aplicar sanção administrativa, uma vez que existem processos instaurados pelo PROCON Municipal cujos objetos são iguais aos apurados aqui. Desconsiderar esse fato implicará violação do princípio do *non bis in idem*.

No mérito, afirma que adota uma política séria e de absoluto respeito ao consumidor, investindo constantemente em treinamentos e cursos de aperfeiçoamento de seus colaboradores, orientando-os na forma correta de proceder, corrigindo-os quando necessário e, em sendo necessário, dispensando-os por justa causa quando constatado abuso na venda de seguros.

Sustenta, também, que atende integralmente as inovações trazidas pelas Resoluções CNSP n.º 296 e 297, de 2013, pela Circular SUSEP n.º 480, de 2013, e pela Resolução CNSP n.º 306, de 2014.



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

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

*Recurso nº 10.890/2014*

Quanto às infrações a ela imputadas (artigo 39, incisos III e V, do Código de Defesa do Consumidor), entende que as práticas descritas na reclamação trabalhista que lhe moveu a sra. Gracy Andressa Pazze Gonçalves Lopes só foram confirmadas por uma única testemunha, o sr. André Marques Tavares, e não coadunam com sua conduta, anterior ou atual. Segundo ela, “o fato de os vendedores serem estimulados a vender produtos e serviços [...] não se confunde com imposição de vendas, ainda mais sob duras penas”.

No tocante à multa, afirma que ela violou os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, motivo pelo qual deve ser excluída ou, caso contrário, revista.

Ao final, requereu seja dado provimento ao recurso, com o arquivamento do feito, e, alternativamente, seja reduzido o valor da multa aplicada.

É a exposição.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 9 de março de 2015.

GERALDO DE FARIA MARTINS DA COSTA  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 10.890/2014*

Recurso n.º 10.890/2014  
Processo Administrativo n.º 0145.13.001472-6/001  
Comarca de Juiz de Fora  
Recorrente : Via Varejo S/A.  
Recorrido : Procon-MG

## **ACÓRDÃO**

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata dos julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, **REJEITAR A PRELIMINAR E, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.**

Belo Horizonte, 17 de março de 2015.

**GERALDO DE FARIA MARTINS DA COSTA**  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
Recurso nº 10.890/2014

## VOTO

FORNECEDOR DE PRODUTO E SERVIÇO. *BIS IN IDEM*. NÃO CONFIGURAÇÃO. PRELIMINAR REJEITADA. SERVIÇO “EMBUTIDO” SEM SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. VIOLAÇÃO DO ARTIGO 39, INCISOS III E V DA LEI N.º 8.078/90. SUBSISTÊNCIA DA INFRAÇÃO. MULTA. OBSERVÂNCIA DO PRECEITUADO NO ARTIGO 57 DA LEI N.º 8.078/90. OBRIGAÇÃO ESTABELECIDA EM PROL DOS CONSUMIDORES. DIREITO À INFORMAÇÃO. EMPRESA QUE SE INSERE ENTRE AS MAIORES DO RAMO NO PAÍS. PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. NÃO VIOLAÇÃO. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

Recurso que preenche os pressupostos de admissibilidade.

Decido.

A preliminar suscitada pela recorrente de violação do princípio do *non bis in idem* não merece acolhida.

O princípio do *non bis in idem*, nas palavras de Rafael Munhoz de Mello, "impede a Administração Pública de impor uma segunda sanção administrativa a quem já sofreu, pela



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

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

Recurso nº 10.890/2014

prática da mesma conduta, uma primeira [sanção]." (*Princípios constitucionais de direito administrativo sancionador: as sanções administrativas à luz da Constituição Federal de 1988*. São Paulo: Malheiros, 2007, p. 210).

No caso *sub examine*, existe uma sutil diferença que permite reconhecer não se tratar de *bis in idem*. A infração é a mesma, mas as pessoas são distintas.

Aqui, não se está julgando os direitos a que fazem jus aqueles consumidores indicados pelo PROCON de Juiz de Fora, mas a conduta implementada pela recorrente em detrimento de toda a coletividade de consumidores que dela adquiriram garantia estendida, seguros e outros serviços sem que os tivessem solicitado.

Isso, porque, enquanto o Procon municipal atua na defesa de direitos individuais (empresa x consumidor determinado), o PROCON-MG tem sua área de atuação restrita à defesa de direitos individuais homogêneos, coletivos e difusos.

Para bem situar a questão dos autos, cumpre distinguir o que vem a ser direito difuso, coletivo e individual homogêneo.

Considerando-se que tanto os direitos difusos como os coletivos são tidos como transindividuais de natureza indivisível, utiliza-se como critério para distingui-los o aspecto da titularidade. Nos direitos difusos, figuram como titulares pessoas indeterminadas, unidas por circunstância de fato, ao passo que os titulares de direitos coletivos são aqueles pertencentes a grupo ou categoria de pessoas determinadas ou determináveis, destacando-se a existência de uma relação jurídica base, um vínculo associativo entre elas.

No tocante aos chamados direitos individuais homogêneos, estes, diversamente dos direitos coletivos e difusos, são divisíveis e individualizáveis. A identificação de seus



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

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

*Recurso nº 10.890/2014*

sujeitos e o adequado elo que os une seriam evidenciados. Sua homogeneidade, portanto, com os outros direitos de natureza similar seria determinada pela origem comum, dando ensejo a sua defesa de forma coletiva.

Sobre os direitos individuais homogêneos, Hugo Nigro Mazzilli leciona:

É óbvio que não apenas os interesses coletivos, em sentido estrito, têm origem numa relação jurídica comum. Também nos interesses difusos e individuais homogêneos há uma relação jurídica subjacente que une o respectivo grupo; contudo, enquanto nos interesses coletivos, propriamente dito, a lesão ao grupo provém diretamente da própria relação jurídica questionada no objeto da ação coletiva, já nos interesses difusos e individuais homogêneos, a relação jurídica é questionada apenas como causa de pedir, com vista à reparação de um dano fático ora indivisível (como nos interesses difusos) ora, até mesmo, divisível (como nos interesses individuais homogêneos).

*(A defesa dos interesses difusos em juízo. 23ª ed. Saraiva).*

O caráter distintivo que alça um simples interesse individual da esfera privada do seu titular ao âmbito de proteção do Ministério Público é a sua qualidade e repercussão social, quando a revelar alcance supraindividual. Assim, considerando que o interesse ora em questão transcendeu a esfera do indivíduo, incensurável se apresenta a decisão de primeiro grau.

Rejeito, pois, a preliminar levantada.

No mérito, melhor sorte não tem o fornecedor.



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

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

*Recurso nº 10.890/2014*

Inicialmente, sustenta a empresa que inexistente infração do artigo 39, incisos III e V, do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque as práticas descritas na reclamação trabalhista que lhe moveu a sra. Gracy Andressa Pazze Gonçalves Lopes foram confirmadas por uma única testemunha, o sr. André Marques Tavares, e destoam de sua conduta (anterior ou atual), visto que adota uma política séria e de absoluto respeito ao consumidor, orientando, corrigindo e, se necessário, punindo seus colaboradores que agirem de forma contrária a seu Código de Conduta.

Quanto às reclamações trazidas aos autos pelo PROCON Municipal, afirma que apenas sete delas coincidiriam com os fatos objeto do presente feito, o que representa casos isolados que não espelham sua política de conduta.

Da análise dos autos, infere-se que a Via Varejo, ao contrário do que alega, é recorrente em tentar impingir a seus consumidores serviços que não solicitaram (garantia estendida, seguros etc.), embutindo no valor final da nota fiscal o preço a eles correspondente.

Nesse sentido, a reclamação trabalhista e o depoimento da testemunha arrolada pela sra. Gracy Andressa Pazze Gonçalves Lopes são reforçados pelas reclamações trazidas aos autos pelo PROCON de Juiz de Fora (fls. 231/241) não deixando margem para dúvida sobre a forma agressiva de agir da empresa.

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



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

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

*Recurso nº 10.890/2014*

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)*

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

Portanto, ao inserir no valor final da transação o montante correspondente a serviços não almejados pelo consumidor, a Via Varejo age de forma desleal e trai a confiança nela depositada.

Nesse sentido, restam configuradas as infrações descritas nos incisos III e V 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:

[...]





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 10.890/2014*

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

[...]

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. (grifo nosso)

Decidindo questão análoga, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro assim se pronunciou:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO, C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PARCELADA DE PRODUTOS PARA QUARTO E COZINHA. COBRANÇAS DE VALORES RELATIVOS A CONTRATOS DE SEGUROS DE VIDA, GARANTIA ESTENDIDA E TARIFAS DE CARTÃO DE CRÉDITO, EMBUTIDOS NA COMPRA DOS ELETRODOMÉSTICOS. VENDA CASADA. COBRANÇA INDEVIDA CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.**

1-O fornecedor, nos termos do art. 6º, III e art. 46, ambos do CDC, tem o dever de prestar informação clara e objetiva ao consumidor sobre todos os produtos e serviços oferecidos, como também deve oportunizar o conhecimento prévio de todas as condições do contrato a ser celebrado.

**2-Verifica-se dos autos afronta ao dever de informação, aliada à prática da "venda casada", o que configura falha na prestação do serviço, sendo certo que o consumidor não pode ser cobrado por serviços não solicitados.**

3-De fato, houve a cobrança por parte da ré de quantia indevida, no valor de R\$231,70, relativo aos contratos firmados pelas partes referentes aos seguros vida protegida seguro para assalariado e seguro de garantia estendida. Assim, sendo ilegítima tal cobrança, a autora/ apelante faz jus à restituição em dobro de tal valor, que corresponde à quantia de



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

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

Recurso nº 10.890/2014

R\$463,40 (quatrocentos e sessenta e três reais e quarenta centavos).

4- Não restou demonstrado nos autos que a autora/apelante pagou duas vezes pela quantia devida, razão pela qual não faz jus à restituição em dobro do valor de R\$2.908,86, conforme pleiteado.

5-Parcial provimento do recurso, com fulcro no artigo 557,§ 1º-A, do CPC.

(TJ-RJ - APL: 00005588120128190022 RJ 0000558-81.2012.8.19.0022, Relator: DES. ROBERTO GUIMARAES, Data de Julgamento: 24/03/2014, VIGÉSIMA QUARTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 26/03/2014).  
Grifos nossos

Sustenta, também, a Via Varejo, que a sanção pecuniária a ela imposta viola os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, motivo pelo qual entende que deve ela ser excluída ou, no mínimo, revista.

Para apurar se realmente houve a alegada violação principiológica quando da fixação da multa, é necessário analisar, no caso concreto, os três fatores de balizamento estabelecidos no artigo 57 da Lei n.º 8.078/90, quais sejam, a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

No caso em tela, a recorrente não auferiu vantagem, restando analisar os dois outros fatores.

Quanto à gravidade da infração, dúvida não resta que o *modus operandi* da Via Varejo demonstra deslealdade para com os consumidores. Isso porque a recorrente não prestou as informações a que estava obrigada a dar, bem como impingiu aos consumidores a aquisição de serviços que eles não tinham interesse.



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

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

Recurso nº 10.890/2014

No tocante à condição econômica do fornecedor, temos que a empresa recorrente é uma das maiores nesse seguimento do mercado nacional, conforme se pode observar de seu faturamento bruto (fls. 265/271-v), tendo ela auferido no exercício de 2012, a título de receita bruta, o montante de R\$ 44.498.754,46 (quarenta e quatro milhões quatrocentos e noventa e oito mil setecentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis centavos).

Levando-se em consideração esses três fatores, entendo que, no caso concreto, não seria nem razoável nem proporcional aplicar à Via Varejo uma multa de pequena monta, pois, nesse caso, a situação apurada nos autos tender-se-ia a perpetuar. Na verdade, o cálculo da multa a que procedeu a autoridade *a quo*, à exceção do enquadramento correspondente à infração, não merece correção.

Isso porque a autoridade *primeva* considerou que a infração por ela praticada estaria descrita no inciso I do artigo 60 da Resolução PGJ n.º 11, de 2011, quando o correto seria enquadrá-la nos itens 17 e 19, os quais dispõem *ipsis litteris* os incisos III e V do artigo 39 da Lei n.º 8.078, de 1990.

E o reenquadramento da conduta da recorrente implicaria, necessariamente, majoração do valor final da sanção pecuniária.

Entretanto, em homenagem ao princípio que proíbe a *reformatio in pejus*, deixo de revisar o cálculo da multa e mantenho o valor originalmente definido na decisão *a quo*.

Cumprido, por fim, salientar, que o que faz com que a multa cominada alcance valores altos é justamente o porte econômico da empresa autuada.

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



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

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

*Recurso nº 10.890/2014*

**AÇÃO ORDINÁRIA - ANULAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA - Violação ao art. 31 do Código de Defesa do Consumidor - Penalidade escorreamente aplicada, nos termos dos artigos 56 e 57 do diploma legal referido c/c as Portarias regulamentares nº 06/00 e nº 26/06 do PROCON/SP - Razoabilidade do valor atribuído à multa, haja vista tratar-se da maior indústria de alimentos do mundo** - Devido processo legal administrativo observado - Pleno exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa - Alteração da r. sentença de primeiro grau que se impõe - Recursos voluntário e ex officio providos.

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

Portanto, sopesando os fatos ora apresentados, tenho que inexistente a alegada violação aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade quanto à sanção pecuniária arbitrada.

Diante do exposto, rejeito a preliminar e, no mérito, nego provimento ao recurso.

É como voto.

Belo Horizonte, 17 de março de 2015.

GERALDO DE FARIA MARTINS DA COSTA  
Procurador de Justiça  
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG  
*Recurso nº 10.890/2014*

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA JOSÉ MARIA DOS SANTOS  
JÚNIOR**

**VOTO**

De acordo.

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

**VOTO**

De acordo.

**SÚMULA:** à unanimidade de votos, REJEITARAM A PRELIMINAR E  
NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.