

**Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.21.004814-6**

**Infrator: PROGRAMA CNH POPULAR**

### **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

O presente processo administrativo foi instaurado após reclamação de consumidor a respeito de condutas abusivas por parte do representado, consistente em cobrar valor abusivo a título de multa rescisória contratual, bem como não disponibilizar, no *site*, os termos do contrato.

Auto de constatação de fls. 11/20.

Notificado, o fornecedor prestou esclarecimentos, às fls. 30/34, ocasião em que juntou aos autos o contrato de prestação de serviços vigente.

Da análise do auto de constatação, verifica-se que o fornecedor PROGRAMA CNH POPULAR – VMAIS - DE SÁ ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA. não disponibiliza, em seu *site*, o CNPJ da empresa nem os termos contratuais dos serviços ofertados, além disso, verifica-se a presença de diversas cláusulas abusivas no contrato adotado pelo representado, incompatíveis com a boa fé e a equidade contratual, quais sejam: 6.3) multa por atraso acima do disposto em lei; 7.2) não reembolso de valores em qualquer hipótese; 8.6) isenção integral de responsabilidade por parte do fornecedor; 9.2) multa rescisória abusiva e 9.3) eleição de foro em detrimento do consumidor, o que redundou na conversão do presente feito em Processo Administrativo.

Defesa administrativa apresentada pelo fornecedor às fls. 69/92.

Realizada audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa, conforme ata à fl. 106.

Em seguida, o fornecedor optou por apresentar alegações finais, às fls. 114/119.

Após contato por *email*, o fornecedor manifestou desinteresse em firmar o acordo, conforme fls. 124/125.

Em seguida, vieram os autos para decisão.

*É o necessário relatório.*

**Decido.**

Preliminarmente, cumpre ressaltar que ao fornecedor foram oportunizados ampla defesa e contraditório em audiência realizada no dia 18.05.2022, tendo o mesmo optado por apresentar alegações finais.

Ainda assim, foi o fornecedor contactado sobre a possibilidade de firmar o acordo, conforme se extrai do *email* à fl. 124, assegurando-lhe novamente oportunidade para manifestar-se sobre a composição, tendo sido, no entanto, rechaçada por ele.

Nesse contexto, considerando que a matéria ora apreciada apresenta natureza eminentemente de direito e que o próprio fornecedor manifestou desinteresse no acordo conforme se depreende da manifestação de fl. 125, a designação de nova audiência revelar-se-ia ato protelatório, contrário à celeridade e economia processual, razão pela qual tal pleito não comporta acolhimento, passando-se, pois, a análise do mérito.

Constata-se que o procedimento se revela regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

No tocante ao fato de o fornecedor não dispor os termos contratuais e o CNPJ em sua plataforma digital, restou esclarecido que, embora o auto de

constatação contenha informação de que, em seu *site*, não consta tais dados, o representado esclareceu que a fiscalização se deu em página eletrônica institucional e não a destinada ao *e-commerce*, mas que, ainda assim, foi inserido no rodapé daquela página o CNPJ da empresa. Sobre os termos contratuais, conforme demonstrado pelo fornecedor, os mesmos são disponibilizados aos consumidores no *site* destinado ao *e-commerce*, contendo 5 passos por meio dos quais o consumidor, necessariamente, toma conhecimento do corpo do contrato para conseguir então aceitar as condições contratuais.

Dessa forma, inexistente abusividade em relação às condutas atribuídas ao fornecedor de não dispor o CNPJ e os termos contratuais em sua plataforma digital.

Por outro lado, em relação às cláusulas contratuais, após minuciosa análise do contrato de fls. 46/49, restam nítidas as práticas abusivas constantes do documento que estabelece a relação jurídica entre a CNH POPULAR e os contratantes.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente os artigos 39, inciso V e 51, incisos I e IV, da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, e artigo 12, inciso VI, do Decreto 2.181/97.

Com efeito, o fornecedor vem promovendo a exigência de vantagem manifestamente excessiva, bem como estabelece em seu contrato de prestação de serviços cláusulas incompatíveis com a boa fé e equidade que deve nortear os contratos consumeristas, na medida em que prevê, no bojo do aludido contrato: multa por atraso acima do disposto em lei; não reembolso de valores em qualquer hipótese; isenção integral de responsabilidade por parte do fornecedor; multa rescisória abusiva e eleição de foro em detrimento do consumidor.

Insta realçar, inicialmente, que o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor elenca em sua redação, de maneira exemplificativa (*numerus apertus*) as cláusulas consideradas como abusivas e que, uma vez presentes nos contratos firmados entre consumidor e fornecedor, serão consideradas como nulas de pleno direito, mesmo que haja expressa anuência daquele.

Na cláusula 6.3, consta previsão em desconformidade com o art. 52, § 1º, do CDC, ao ser prevista multa moratória equivalente a 3%, uma vez que não há dúvidas de que a previsão legal a limita a 2% do valor da prestação, tratando-se tal disposição em enriquecimento ilícito por parte do fornecedor e vantagem abusiva em desfavor do consumidor.

Calha consignar que as modificações levadas a efeito pelo fornecedor, por meio de ajuste da cláusula que prevê a multa moratória ao patamar legal não tem o condão de afastar a nulidade da cláusula em questão, já que o fornecedor se negou a firmar TAC e transação administrativa nos moldes propostos a fim de sanar tal irregularidade.

Verifica-se, ainda, que a conduta abusiva descrita na cláusula 7.2 do contrato assinala a impossibilidade, absoluta, de reembolso das parcelas já pagas, sem fazer qualquer ressalva, restando evidente que se trata de previsão por meio da qual o fornecedor obtém vantagem manifestamente excessiva em detrimento do consumidor.

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

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

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

No que tange à cláusula 8.6, verifica-se que a mesma exclui, de forma integral, a responsabilidade do fornecedor, o que vai de encontro ao disposto no artigo 51, I, do Código de Defesa do Consumidor.

Inferre-se que referida norma (artigo 51, I, do CDC) reproduz a vedação abarcada na cláusula de não indenizar ou cláusula de irresponsabilidade para os contratos de consumo, compreendida, inclusive, na redação do artigo 25 do aludido diploma. Desta forma, além da cláusula de exclusão total da responsabilidade do fornecedor ou prestador, não goza de validade a disposição contratual que reduz o dever de reparar dos fornecedores ou prestadores em detrimento do consumidor. Ressalte-se que a atenuação só é possível em situações de fato ou culpa concorrente do consumidor, o que deriva das circunstâncias fáticas e não do avençado.

Em relação à cláusula 9.2, outrossim, vê-se que o fornecedor impõe uma multa abusiva para a hipótese de rescisão contratual, consistindo em exigência manifestamente excessiva em prejuízo do consumidor a fixação de patamar de 30% do valor total do contrato.

O fornecedor acaba por punir em demasia justamente o consumidor que almejava utilizar os serviços da empresa por mais tempo, mas que, por diversos motivos, teve que realizar o distrato.

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

Assim, independentemente do tipo de contrato celebrado, a própria relação jurídica de consumo é suficiente para que o negócio jurídico receba proteção contra as cláusulas abusivas.

No mesmo sentido e ainda em vigor, a Lei de Usura – decreto 22.626/33, em seu artigo 9º, estabelece que não é válida a cláusula penal, ou seja, a multa superior a 10% sobre o valor do contrato ou da dívida.

O art. 51, parágrafo 1º, do CDC, presume-se vantagem exagerada, entre outros casos, a vantagem que: (I) ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; (II) restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual; e (III) se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

A propósito, em caso envolvendo matéria consumerista, a jurisprudência manifestou-se no seguinte sentido:

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/ C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATO DE PACOTE DE TURISMO - CANCELAMENTO - MULTA CONTRATUAL - COBRANÇA ABUSIVA - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. I - Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porque caracterizados os personagens abrangidos pelos artigos. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aos contratos de aquisição de pacotes de viagem . II - **É abusiva a cláusula contratual que impõe aos consumidores a cobrança de multa em percentual superior a 20% (vinte por cento)** nos casos de cancelamento de pacote de turismo (REsp 1580278/SP). III - A cobrança de multa baseada em cláusula contratual que só foi declarada abusiva em juízo não configura dano moral. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.197543-8/001, Relator(a): Des.(a) Fabiano Rubinger de Queiroz , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/11/2021, publicação da súmula em 24/11/2021, grifo nosso)**

Destaque-se, por fim, a abusividade na cláusula 9.3, a qual estabelece foro de eleição em prejuízo do consumidor.

Embora não prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro também é cláusula abusiva, vez que, quando estabelecido foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa, ofendendo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **PROGRAMA CNH POPULAR – VMAIS - DE SÁ ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.** praticou parcialmente a conduta abusiva descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que **perpetrou a prática infrativa consistente em estabelecer obrigações consideradas iníquas, abusivas, incompatíveis com a boa fé e equidade, exigindo vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V e 51, I e IV, CDC, bem como art. 12, VI, do Decreto nº 2.181/97).**

Dessa maneira, **julgo parcialmente procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelo infrator PROGRAMA CNH POPULAR – VMAIS - DE SÁ ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA.,** nos termos apontados acima.

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, **aplico à autuada a pena de multa**, conforme artigo 56, inciso I, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto nº 2.181/97 c/c Resolução PGJ/MG nº 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (itens 19 e 30) do art. 21 da Resolução PGJ nº 14/2019.

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício anterior à data dos fatos, ou

seja, exercício de 2020. Ante à falta de demonstrativo financeiro do fornecedor nos autos, arbitro, para esse fim, a quantia de **R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais)**

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se o reclamado, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores, devendo ser aplicado fator 1;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 7.940,00 (sete mil, novecentos e quarenta reais)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

Em razão da existência das atenuantes da primariedade, à míngua de informações acerca de decisão administrativa condenatória transitada em julgado em desfavor do fornecedor, e de ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, já que alterou uma das cláusulas tidas como abusivas (atenuantes previstas no art. 25, incisos II e III, do Decreto nº 2181/97), reduzo a pena em 1/2, fixando-a em **R\$ 3.970 (três mil, novecentos e setenta reais)**.

Diante da incidência das agravantes elencadas no art. 26, V e VI, do Decreto nº 2.181/97, dado o caráter doloso e repetitivo da conduta, elevo a multa na fração de 1/2, tornando-a em **R\$ 5.955,00 (cinco mil, novecentos e cinquenta e cinco reais)**.

Por fim, a multa deve ser reduzida no patamar de 5%, por se tratar o fornecedor de pequena empresa, a teor do art. 20, § 2º, da Res. PGJ 14/2019, passando a **R\$ 5.657,25 (cinco mil, seiscentos e cinquenta e sete reais, vinte e cinco centavos)**, valor este que torno definitivo.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do fornecedor **PROGRAMA CNH POPULAR – VMAIS - DE SÁ ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA**, para que suspenda imediatamente, nos termos dessa decisão, do artigo 56, inciso VI, da

Lei 8.078/90 e do artigo 18, inciso VI, do Decreto 2.181/97, as cláusulas abusivas apontadas na portaria inaugural;

- b) A notificação da referida empresa, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de **90% (noventa por cento)** da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 5.091,52 – cinco mil, noventa e um reais, cinquenta e dois centavos**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde que o faça nos **dez dias úteis** contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- c) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2181/97;
- d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$5.657,25 (cinco mil, seiscentos e cinquenta e sete reais, vinte e cinco centavos)**, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- e) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;
- f) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos

termos do *caput* do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 5 de agosto de 2022



Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2022			
Infrator	CNH POPULAR		
Processo			
Motivo			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 3.000.000,00</b>
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 250.000,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 7.940,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 3.970,00</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 11.910,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2022			242,26%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2022			3,6420
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 728,39</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.925.924,48</b>

