

PROCESSO FA. Nº 25.11.0564.001.00040-301

Consumidor(a): KEVISON KAUÃ BEZERRA DA SILVA CPF: 097.872.923-44

Fornecedor: J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA (FIRE MOTOS) CNPJ: 21.639.529/0001-20

### DECISÃO DO ÓRGÃO

#### **I – RELATÓRIO**

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora **KEVISON KAUA BEZERRA DA SILVA** em face da empresa **J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA (FIRE MOTOS)**, através da qual relata que adquiriu uma motocicleta em janeiro de 2025, por meio de financiamento, tendo efetuado o pagamento de entrada no valor total de R\$4.000,00 (quatro mil reais), sendo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) via PIX e R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) em espécie. Contudo, ao analisar o contrato com mais atenção, constatou que o documento registra apenas R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) como valor de adiantamento, junto de cobranças de seguros que desconhece bem como verificou que o valor final do financiamento, que seria em torno de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), foi firmado em montante significativamente superior. Aduz que procurou a reclamada para esclarecimentos, porém não obteve resposta satisfatória. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor esclarecimentos sobre o valor total pago na entrada de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) que não está registrado no contrato; às cobranças de seguros incluídos no financiamento que desconhece e do valor final do financiamento, divergente daquele inicialmente informado.

Devidamente notificada para apresentar defesa administrativa e comparecer às audiências de conciliação, conforme comprovante de fl. 36 e 37, a empresa reclamada não compareceu aos atos conciliatórios, às fls. 27 e 38, não apresentou justificativa para suas ausências e tampouco apresentou defesa administrativa.

É o relatório.

#### **II – DA FUNDAMENTAÇÃO E COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO**

A Lei Municipal n.º 2.084 de 01 de outubro de 2013, dispõe sobre a Organização de Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC e institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – CONDECON e o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FMDC, e dá outras

providências, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará e estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n.º 8078/1990 c/c o Decreto Federal n.º 2181/1997.

Nesse contexto, vale ressaltar que a referida Lei Municipal n.º 2.084 de 01 de outubro de 2013 respalda o presente órgão a instruir, instaurar e concluir processos administrativos para apurar infrações à legislação consumerista, bem como fiscalizar e aplicar sanções administrativas, é o que dita os incisos X, XI do art. 3º, vejamos:

*Art.3º*

*X- instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;*

*XI- fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 regulamentada pelo Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997;*

Portanto, convém destacar que o órgão possui prerrogativa expressa para aplicar penalidades no exercício do poder de polícia administrativa, cujo objetivo é limitar o exercício de direitos individuais em benefício da coletividade, prevenindo, restringindo ou interrompendo práticas consideradas lesivas ou antissociais. Ressalte-se que a referida prerrogativa, em regra, ostenta natureza discricionária, conferindo ao administrador fiscalizante a possibilidade de escolher, dentre as medidas legalmente previstas, aquela mais adequada ao caso concreto, sempre em estrita observância aos princípios da legalidade, razoabilidade e proporcionalidade, assegurando, assim, a conformidade do ato sancionatório com as balizas legais. No caso em comento, demonstrar-se-á, de forma específica, que a sanção administrativa a ser aplicada se encontra amparada por legalidade formal e material, conforme fundamentação exposta a seguir.

### III – DA CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO.

A relação jurídica estabelecida entre as partes enquadra-se nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o reclamante figura como destinatário final do produto contratado, conforme o contrato de compra e venda e o comprovante de pagamento às fls.09 a 22, demonstrando a aquisição do bem objeto da presente reclamação, evidenciando a relação jurídica estabelecida entre as partes e a efetivação da compra, na condição de consumidor, nos termos do art. 2º da Lei n.º 8.078/1990, enquanto a empresa reclamada, J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS

LTDA (FIRE MOTOS), atua como fornecedora de produtos e prestação de serviços no mercado de consumo, desenvolvendo atividade de comercialização, conforme definição contida no art. 3º do mesmo diploma legal.

Assim, restam configurados os pressupostos necessários à incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, competindo a este órgão apreciar a controvérsia à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, da informação adequada e da vulnerabilidade do consumidor.

#### IV – DO RECONHECIMENTO CONSTITUCIONAL DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES

É importante destacar, inicialmente, que a Constituição Federal assegura o Direito do Consumidor como uma garantia fundamental, ordenando de forma clara a promoção de sua defesa, sendo a referida proteção justificada pela posição de desigualdade encontrada por ele nas relações de consumo, pela ausência de conhecimentos jurídicos pertinentes à relação consumerista, ou ainda, pela diferença econômica entre ele e quem detém os meios de produção, conforme disposto no inciso XXXII do artigo 5º e no inciso V do artigo 170 da Constituição Federal. Vejamos:

*Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;*

*Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

*V – defesa do consumidor.*

A partir dessa premissa, a Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecida no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor – CDC, regula o atendimento das necessidades dos usuários, dispondo que deverão ser observados e aplicados certos princípios, que servirão como norteadores das ações dirigidas àqueles, tais como: dignidade da pessoa humana, proteção à vida à saúde e à segurança, transparência, harmonia, vulnerabilidade do consumidor, inversão do ônus da prova e efetiva prevenção e reparação de danos. Observe-se:

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

*I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;*

Neste contexto, impõe-se o reconhecimento da vulnerabilidade dos consumidores, bem como a necessidade permanente de assegurar a promoção e a efetiva defesa de seus direitos, especialmente diante do dano de natureza coletiva identificado, fundamentando-se a análise na necessidade de promoção da proteção à parte hipossuficiente nas relações de consumo, exigindo a adoção de medidas que garantam a reparação dos prejuízos causados ao número indeterminado de consumidores.

No caso concreto, os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da facilitação da defesa de seus direitos se revelam plenamente aplicáveis, tendo em vista que os elementos necessários ao esclarecimento da controvérsia, encontram-se sob a esfera de disponibilidade da empresa fornecedora. Nesse contexto, mostra-se cabível a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbindo à reclamada apresentar os elementos probatórios capazes de demonstrar a regularidade da operação questionada.

## **V - DA VALIDADE DAS NOTIFICAÇÕES AO FORNECEDOR**

A notificação por via postal constitui meio válido e ordinário de comunicação no processo administrativo, sendo utilizada justamente para assegurar a ciência do interessado acerca dos atos praticados no procedimento e das providências que lhe competem. Alcançada a finalidade da comunicação, com a efetiva ciência do destinatário, considera-se atendida o princípio da instrumentalidade das formas que rege os atos administrativos.

A validade da notificação, portanto, não deve ser examinada exclusivamente sob o aspecto formal, mas, sobretudo, à luz de sua finalidade, efetividade e aptidão para proporcionar ao administrado o conhecimento do ato e a oportunidade de exercer seu direito de defesa.

Nesse contexto, eventual inobservância de determinada formalidade não conduz, automaticamente, à nulidade da notificação ou dos atos processuais subsequentes. Ao contrário, quando a finalidade do ato foi alcançada e não houve prejuízo ao exercício do contraditório e da

ampla defesa, eventual vício formal pode ser superado, preservando-se a validade e a eficácia do ato administrativo.

É justamente o que estabelece o art. 48 do Decreto Federal nº 2.181/1997:

*"Art. 48. A inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa."*

O dispositivo consagra, no âmbito do processo administrativo consumerista, a regra de que não há nulidade sem demonstração de prejuízo, afastando a possibilidade de invalidação de atos administrativos por meras irregularidades formais que não tenham comprometido o exercício da defesa.

Portanto, sendo a notificação postal meio válido de comunicação e tendo sido alcançada sua finalidade e esta se constata que foi válida, conclui-se pela regularidade da notificação. Acrescenta-se, ainda, que eventual inobservância de formalidade, desacompanhada de efetivo prejuízo à defesa, não enseja a nulidade do ato, podendo o vício formal ser superado diante da efetiva ciência do administrado e da preservação do contraditório e da ampla defesa, nos termos do art. 48 do Decreto Federal nº 2.181/1997.

## **VI - DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E VIOLAÇÃO DEVER DE INFORMAÇÃO**

Inicialmente, no caso em análise, verifica-se a falha na prestação do serviço e violação ao dever de informação, diante das divergências apontadas pelo consumidor quanto ao valor efetivamente pago a título de entrada, aos seguros inseridos no contrato de financiamento e ao montante total financiado. Dessa maneira, o Código de Defesa do Consumidor assegura ao cliente, em seu artigo 6º, inciso III, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. Do mesmo modo, estabelece expressamente o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 30.*

*Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com 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.*

Desta forma, o valor do financiamento da compra informado ao consumidor não se reveste de caráter meramente estimativo ou desprovido de eficácia jurídica, mas constitui elemento integrante da oferta e, conseqüentemente, vincula a empresa, passando a compor o conteúdo obrigacional da relação contratual. Assim, as informações prestadas pela fornecedora acerca dos valores envolvidos na aquisição da motocicleta e no respectivo financiamento devem guardar correspondência com aquilo que efetivamente foi contratado e cobrado do reclamante.

No presente caso, o reclamante afirma ter efetuado o pagamento a título de entrada, contudo, ao analisar a documentação contratual, constatou um valor inferior como adiantamento, além da inclusão de seguros cuja contratação afirma desconhecer e de valor de financiamento superior àquele inicialmente informado. Tal circunstância revela divergência relevante entre os valores informados e aqueles efetivamente registrados no instrumento contratual, impondo à fornecedora o dever de apresentar esclarecimentos precisos acerca da composição da contratação e da origem dos valores cobrados.

Ademais, a eventual inclusão de serviços de seguro sem a devida ciência e anuência da consumidora deve ser analisada à luz do artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que veda ao fornecedor enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. Da mesma forma, o artigo 46 do CDC estabelece que os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo. Portanto, a contratação de serviços acessórios e a composição do financiamento devem estar devidamente demonstradas e acompanhadas de informações claras, permitindo ao consumidor conhecer e compreender todas as obrigações assumidas.

Em vista disso, resta caracterizada a falha na prestação do serviço e a violação ao dever de informação, diante da ausência de correspondência entre os valores alegadamente pagos pela parte reclamante e aqueles registrados no contrato, bem como da controvérsia acerca dos seguros incluídos e do valor final do financiamento.

## **VII – DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES E AUSÊNCIA INJUSTIFICADA NO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

No presente caso, é imprescindível considerar que o processo administrativo previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC) deve acontecer em conformidade com procedimentos taxativos, os quais têm como finalidade assegurar a celeridade processual e a efetividade no atendimento à demanda dos consumidores. Nesse contexto, destaca-se a audiência de conciliação

como um procedimento de grande relevância, cujo objetivo é promover o diálogo entre as partes envolvidas no litígio administrativo, buscando a solução consensual da reclamação apresentada.

Dentro desse contexto, a presença das partes na audiência de conciliação se torna indispensável para o bom andamento do processo, sendo considerada ato atentatório à dignidade da justiça a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção nos casos de ausência no ato por parte da reclamada, sanção resultante do descumprimento do dever de agir no processo com respeito ao regular andamento do procedimento administrativo. É o que dispõe o §8º do art. 334 do Código de Processo Civil, vejamos.

*Art. 334.*

*(...)*

*§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.*

*(...)*

Sendo assim, é evidente que a empresa reclamada foi devidamente notificada quanto a reclamação, a abertura do processo administrativo, a apresentação de defesa, bem como a designação das audiências de conciliação. Contudo, as referidas oportunidades restaram infrutíferas em razão das ausências injustificadas da parte reclamada, porque mesmo tendo sido devidamente notificada acerca da convocação, fls. 36 e 37, a fornecedora não compareceu as audiências e não apresentou justificativa para a recusa no atendimento, evidenciando total desinteresse em resolver a demanda da consumidora. Observou-se, portanto, a necessidade de responsabilização da empresa pela inércia perante o atendimento a demanda apresentada.

Cumprе ressaltar, ainda, que as ausências injustificadas da empresa às audiências de conciliação, mesmo regularmente notificada, acarreta prejuízos que transcendem a simples frustração da tentativa de composição amigável. Ao deixar de comparecer, a empresa fornecedora também deixa de prestar os esclarecimentos solicitados pela consumidora e pelo órgão de proteção e defesa do consumidor, bem como desperdiça a oportunidade de apresentar documentos, contratos, registros e demais provas aptas a demonstrar a regularidade de sua conduta. Tal comportamento revela desinteresse na elucidação dos fatos e compromete a adequada instrução do processo administrativo. Ademais, considerando a reconhecida hipossuficiência do consumidor nas relações de consumo e a consequente possibilidade de inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor,

incumbia ao fornecedor produzir os elementos probatórios necessários para afastar as alegações apresentadas pelo reclamante, ônus do qual voluntariamente se desincumbiu ao optar por não comparecer ao ato processual nem apresentar a documentação pertinente.

Cabe ainda ressaltar que o comportamento da empresa caracterizou ato infracional conforme o §2º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, o qual estabelece a obrigatoriedade de comparecimento as convocações, sob pena de sanção administrativa em caso de violação e não observância dessa obrigação. Vejamos o disposto no referido dispositivo:

*Art. 33. (...)*

*§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.*

Por conseguinte, a empresa teve oportunidade de fundamentar suas ações no âmbito da relação de consumo discutida, bem como de apresentar defesa escrita, no entanto, não praticou suas atribuições em nenhum momento durante o processo administrativo. Tal omissão configura, violação aos princípios e normas anteriormente mencionados, aplicáveis ao presente caso, devendo a **J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS) CNPJ: 21.639.529/0001-20**, ser responsabilizada considerando as razões que demonstram as infrações à legislação, passamos agora à análise da gradação da pena.

## **VIII- DECISÃO**

Face ao exposto e tudo mais que dos autos consta, resolvo cominar a sanção de natureza pecuniária à empresa **J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS) CNPJ: 21.639.529/0001-20**, por entender que a referida pessoa jurídica violou/não observou o disposto no inciso XXXII do artigo 5º e no inciso V do artigo 170 da Constituição Federal, nos arts. 3º 4º, III, 6º, III e VIII, 30, 39 e 46 do Código de Defesa do Consumidor, §8º do art. 334 do Código de Processo Civil e §2º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97. fazendo-a em vista dos argumentos acima expostos, qualifico como FUNDAMENTADA a presente reclamação para, ao fim, a penar com base nos dispositivos legais contidos na Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 e com base no Decreto nº 2.181/97 e Lei Municipal nº 2.084 de 01 de Outubro de 2013.

## IX - DA DOSIMETRIA DA PENA

As sanções administrativas previstas para as práticas infratoras contra o consumidor estão determinadas no art. 56 da Lei n.º 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor-CDC) e no art. 18 do Decreto n.º 2181, de 20 de março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC).

A pena de multa deverá ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor de Unidade Fiscal de Referência (UFIR), como dispõe o art. 57, parágrafo único, da Lei n.º 8078/90. Deve-se levar em conta as circunstâncias atenuantes e agravantes, além dos antecedentes do infrator, nos termos dos arts. 24 a 28 do Decreto n.º 2181/97.

Sendo assim, com fulcro no artigo 56, inciso I c/c o artigo 57, § único do CDC, aplico multa que estabeleço no valor de **2.400 ( dois mil e quatrocentos ) UFIRs-CE**, para a empresa **J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS) CNPJ: 21.639.529/0001-20**,. Para imposição definitiva da pena e sua graduação consoante previsão do art. 24, do Decreto Federal n.º 2181/97, reconheço as circunstâncias atenuantes previstas nos incisos II e VI do art. 25 do Decreto Federal de n.º 2181/97, por ser réu primário e ter aderido à plataforma Consumidor.gov.br, respectivamente. Não obstante, reconheço a circunstância agravante prevista no inciso IV do art. 26 do do Decreto Federal de n.º 2181/97, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixado de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. **Fixo portanto, a pena em definitivo no valor de 1.600 ( mil e seiscentas) UFIRS-CE para a empresa reclamada**, devendo efetuar o seu recolhimento ao Fundo do Município de Maracanaú-CE a teor do que prevê a Lei Municipal n.º 2084 de 01 de outubro de 2013.

**O valor da UFIRCE corresponde no ano de 2026 à quantia de 6,29872.**

Notifique-se, na forma do artigo 42-A do Decreto Federal n.º 2181/97 o representante legal da empresa **J N H N COMÉRCIO DE MOTOCICLETAS LTDA(FIRE MOTOS) CNPJ: 21.639.529/0001-20** para que ofereça recurso à Prefeitura Municipal de Maracanaú no prazo de 10 (dez) dias, este representado pelo Procurador Geral do Município, ou efetue o recolhimento da multa no prazo de 30 (trinta) dias, na forma do disposto nos artigos 49 e 55 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, salientando que os recursos intempestivos não subirão àquela instância recursal.

Decorrido o prazo legal, com ou sem recurso, certifique-se quanto à intimação determinada, que deverá ocorrer, quanto à empresa, através de carta registrada com aviso de recebimento.

Ressalte-se que, após o vencimento, os débitos não pagos ou não parcelados serão objeto de inscrição na Dívida Ativa do Município, com possibilidade de protesto e posterior ajuizamento de execução fiscal para fins de cobrança administrativa ou judicial, nos termos da lei vigente.

Intime-se,

Cópias às partes.

Expedientes necessários.

CUMPRA-SE.

Maracanaú-CE, 06 de outubro de 2026.  **FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX**  
Data: 22/10/2026 15:00:07-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

*FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX*  
*ESTAGIÁRIO JURÍDICO*  
*PROCON MARACANAÚ*

 Documento assinado digitalmente  
**JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR**  
Data: 21/10/2026 14:35:27-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

*JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR*  
*COORDENADOR JURÍDICO*  
*PROCON MARACANAÚ*

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:799887844**  
49

Assinado de forma digital  
por DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.10.21 13:07:03  
-03'00'

---

*DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS*  
*DIRETORA EXECUTIVA*  
*PROCON MARACANAÚ*