

Processo F.A N°: 25.05.0564.00100016-301.**Reclamante : FRANCISCO ARAGÃO DA SILVA FILHO CPF : 6359.395.919-53****Reclamado: BRASPREV CNPJ: 03.289.751/0001-68****DECISÃO DO ÓRGÃO****I - RELATÓRIO**

Trata-se de reclamação formulada por consumidor beneficiário do INSS em face da empresa reclamada, BRASPREV, por meio da qual relata que vem sendo realizados descontos mensais em seu benefício previdenciário no valor de R\$ 57,60 (cinquenta e sete reais e sessenta centavos). Afirma que, em dezembro de 2024, solicitou o cancelamento dos referidos descontos. Aduz, ainda, que jamais autorizou a reclamada a efetuar qualquer desconto em seu benefício previdenciário, tampouco contratou produtos ou serviços junto à empresa.

Diante da situação, compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, requerendo o cancelamento definitivo dos descontos e a restituição dos valores indevidamente debitados.

Regularmente notificada, a empresa reclamada apresentou manifestação, oportunidade em que se comprometeu a promover o cancelamento do desconto e a efetuar o reembolso dos valores cobrados. Todavia, transcorrido o prazo por ela própria informado, a obrigação não foi cumprida, fato posteriormente comunicado pelo consumidor a este órgão.

Em razão do alegado descumprimento, foi designada audiência de conciliação, sendo a empresa devidamente notificada. Entretanto, a reclamada não compareceu ao ato conciliatório, tampouco apresentou qualquer justificativa para sua ausência, frustrando a tentativa de composição 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 nº 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 discutida nos presentes autos encontra-se submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto presentes os requisitos previstos nos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990.

No caso em análise, a autora figura como destinatária final dos serviços, enquadrando-se no conceito de consumidora, enquanto a empresa reclamada exerce atividade de prestação de serviços de forma habitual e remunerada, caracterizando-se como fornecedora.

Verifica-se, ainda, que a autora juntou aos autos extrato de benefício previdenciário emitido pelo INSS, por meio do qual restam comprovados os descontos mensais objeto da presente reclamação.

Ressalte-se, ainda, que a empresa reclamada, em sua manifestação administrativa, não negou a ocorrência dos descontos impugnados. Ao contrário, reconheceu a necessidade de restituição dos valores, comprometendo-se expressamente a realizar o respectivo reembolso, o que reforça a verossimilhança das alegações da consumidora. Todavia, apesar do compromisso assumido, a reclamada não efetuou a devolução dos valores no prazo por ela própria estipulado.

Dessa forma, evidenciada a existência de relação de consumo entre as partes, incidem ao caso as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se os princípios da boa-fé objetiva, da transparência 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, ainda se reconhece a hipossuficiência técnica e informacional do consumidor frente às empresas fornecedoras, sobretudo quanto ao acesso a registros internos de atendimento e dados técnicos, razão pela qual se aplica a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

V- DA VALIDADE DA NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA

Detectou-se neste caso a ausência injustificada do fornecedor mesmo após a convocação por meio de notificação válida para comparecer ao presente órgão a fim de

viabilizar o atendimento a demanda do consumidor, bem como, para o comparecimento na audiência realizada. Não resta dúvidas quanto a legalidade da notificação, uma vez que a alínea "d" da cláusula quarta do Termo de Adesão e Compromisso do Fornecedor estabelecido pela Secretaria Nacional do Consumidor e aderido pela parte reclamada impõe o dever em acessar o ProConsumidor diariamente para fazer a gestão das demandas, independentemente do recebimento dos alertas enviados para o e-mail institucional, vejamos:

CLÁUSULA QUARTA - Das condições de uso

Pelo Termo de Adesão e Compromisso, a empresa, acima qualificada por meio de seu representante legal que ora subscreve o presente, fica ciente e concorda integralmente com as seguintes condições:

- a. Cumprir todas as regras previstas neste Termo, cujo conhecimento declara ciência neste ato de assinatura;
- b. Manter atualizada junto à Senacon sua ficha cadastral, especialmente CNPJ, e-mail, endereço de correspondência, nome e dados de contato do responsável pela execução deste Termo, bem como as informações contidas no formulário de cadastro;
- c. Informar e manter atualizada qualquer alteração estatutária ou no contrato social, incorporação, fusão e cisão envolvendo o grupo econômico ou empresas ligadas ao mesmo;
- d. Acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, independentemente do recebimento de qualquer aviso.

Conforme foi exposto, a própria parte reclamada optou por receber as notificações através do referido sistema, se tornando responsável por cumprir, dentre algumas obrigações devidamente descritas no termo, o acompanhamento das reclamações recebidas por meio do site, a análise das mesmas e o fornecimento de esclarecimentos perante a reclamação exposta pelo consumidor no prazo estabelecido, exigências estas que não foram observadas no presente caso, devendo a reclamada ser responsabilizada por sua inércia diante da reclamação apresentada de maneira injustificada.

VI - 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 da audiência de conciliação. Contudo, as referidas oportunidades conciliatórias restaram infrutíferas em razão da ausência injustificada da parte reclamada, porque mesmo tendo sido devidamente notificada acerca da convocação o fornecedor não compareceu a audiência e não apresentou justificativa para a recusa no atendimento, evidenciando total desinteresse em resolver a demanda do consumidor. Observou-se, portanto, a necessidade de responsabilização da empresa pela inércia perante o atendimento a demanda apresentada.

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 **BRASPREV**, **CNPJ: 03.289.751/0001-68**, ser responsabilizada considerando as razões que demonstram as infrações à legislação, passamos agora à análise da graduação da pena.

VII - DECISÃO

Face ao exposto e tudo mais que dos autos consta, resolvo cominar a sanção de natureza pecuniária à empresa **BRASPREV**, **CNPJ: 03.289.751/0001-68** 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, e 6º, III e VIII, 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.

VIII - 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 (**duas mil e quatrocentas**) **UFIRS-CE**, para a empresa **BRASPREV** , CNPJ: **03.289.751/0001-68**. Para imposição definitiva da pena e sua graduação consoante previsão do art. 24, do Decreto Federal n.º 2181/97, reconheço a circunstâncias atenuantes previstas nos incisos II e VI do art. 25 do Decreto Federal de n.º 2181/97, por ser réu primário e por ter aderido à plataforma Consumidor.gov.br . 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 **BRASPREV** , CNPJ: **03.289.751/0001-68**, 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

PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

posterior ajuizamento de execução fiscal para fins de cobrança administrativa ou judicial, nos termos da lei vigente.

Intime-se,

Cópias às partes.

Expedientes necessários.

CUMPRASE.

Maracanaú-CE, 30 de junho de 2026.

JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR

COORDENADOR JURÍDICO

PROCON MARACANAÚ

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

DIRETORA EXECUTIVA

PROCON MARACANAÚ