



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

Criado pela Lei Municipal nº 1.524/2013, Publicada no DOE nº 01, Ano 01, de 01/04/2013.

MUNICÍPIO DE SANTA RITA – PARAÍBA

Nº 1881

ANO 11

Sexta-Feira, 13 de janeiro de 2023

PÁGINA 1

PODER EXECUTIVO

Secretaria de Administração e Gestão
Comissão Permanente de Licitação

EXTRATO DAS ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 005/2023. PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 260/2022. PREGÃO ELETRÔNICO Nº 110/2022. 1.0 - DO OBJETIVO. - REGISTRO DE PREÇOS PARA AQUISIÇÃO DE FARDAMENTOS, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DOS ALUNOS MATRICULADOS NAS UNIDADES ESCOLARES DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA-PB, DO ANO LETIVO DE 2022, NAS ETAPAS DA EDUCAÇÃO INFANTIL, DO ENSINO FUNDAMENTAL I E II, DA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS-EJA. **2.0 - DO RESULTADO.** - DOUGLAS BERNARDO AZEVEDO - CNPJ: 13.099.984/0001-51 - VALOR R\$: 133.444,61. - RIACHÃO UNIFORMES LTDA - CNPJ: 28.596.448/0001-39 - VALOR R\$: 282.037,80. - RICARDO ARAÚJO ALVES - CNPJ: 37.840.719/0001-40 - VALOR R\$: 102.713,99. - VESTIR INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA - CNPJ: 07.358.710/0001-37 - VALOR R\$: 137.368,10. Publique-se e cumpra-se. Santa Rita - PB, 11 de janeiro de 2023. **EDILENE DA SILVA SANTOS - SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO.**

TERMO DE ADJUDICAÇÃO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 077/2022

OBJETO: AQUISIÇÃO DE BERÇOS, COLCHÕES E CAMAS EMPILHÁVEL, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA, PB.

A SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO E A PREGOEIRA OFICIAL DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA, ESTADO DA PARAÍBA, no uso das atribuições que lhe foram conferidas através da Portaria nº 0020/2022, de 31/01/2022, e observadas as disposições da Lei Federal nº 10.520/02 e subsidiariamente a Lei Federal nº 8.666/93; Lei Complementar nº 123/06; Decreto Federal nº 5.450/05; Decreto Federal nº 10.024 de 20 de setembro de 2019.

RESOLVEM:

ADJUDICAR o resultado da licitação, modalidade Pregão Eletrônico nº 077/2022, que objetiva: AQUISIÇÃO DE BERÇOS, COLCHÕES E CAMAS EMPILHÁVEL, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA, PB, com base nos elementos constantes do processo correspondente, a:

- ANDIVA COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS LTDA
CNPJ: 26.873.236/0001-26
Valor R\$: 226.000,00

- CRESCER INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE INJETADOS PLÁSTICOS EIRELI
CNPJ: 18.658.463/0001-00
Valor R\$: 468.000,00
- ORTHOVIDA INDÚSTRIA E NEGÓCIOS DIGITAIS LTDA
CNPJ: 14.323.297/0001-30
Valor R\$: 58.800,00

Santa Rita - PB, 13 de janeiro de 2023.

EDILENE DA SILVA SANTOS
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

MARIA NEUMA DIAS
PREGOEIRA OFICIAL

Santa Rita - PB, 13 de janeiro de 2023.

O SECRETÁRIO INTERINO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SANTA RITA, ESTADO DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

HOMOLOGAR o resultado da licitação, modalidade Pregão Eletrônico nº 141/2022, que objetiva: REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA VETERINÁRIA ESPECIALIZADA EM CASTRAÇÃO DE ANIMAIS DE PEQUENO PORTE, A FIM DE REALIZAR MUTIRÃO DE CASTRAÇÃO DE ANIMAIS PERTENCENTES A FAMÍLIAS HIPOSSUFICIENTES DE SANTA RITA -PB, com base nos elementos constantes do processo correspondente, os quais apontam como proponente vencedor:

- SC SERVIÇOS E COMÉRCIO LTDA
CNPJ: 12.803.572/0001-98
VALOR R\$: 238.900,00

Publique-se e cumpra-se.

RAFAEL GOMES MONTEIRO
SECRETÁRIO INTERINO DE SAÚDE

Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor
PROCON-SR

Processo Nº 25.009.001.22-0000112

RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
RECORRENTE: BANCO BRADESCO
FINANCIAMENTOS S/A
ADVOGADO:
RECORRIDO: VERDES DONIZETE PIRES



EMENTA: EMPRESTIMO NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **VERDES DONIZETE PIRES** diante da violação dos artigos 4º, I; artigo 6º, II, III e IV; artigo 14; artigo 39, incisos IV e V e 42 da Lei 8.078/90 c/c com o art. 13, inciso IV do Decreto Federal 2.181/97, aplicando-lhe(s) para tanto, nos termos dos artigos 56, I do CDC, c/c com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “... a reclamada creditou valor na conta de aposentado, reclamante, a título de empréstimo, já descontando parcelas diretamente, porém o consumidor alega desconhecer tal empréstimo.”

As partes foram devidamente notificadas para comparecer a sede do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SR para realização de audiência conciliatória. A reclamada não compareceu em audiência nem apresentou defesa escrita.

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alegou que “... está ausente a responsabilidade civil por parte da reclamada que o PROCON está sendo irrazoável e desproporcional em sua conduta, que não houve infração e por isso desconhece razão para a multa”, requerendo, desta forma, pede reconhecimento da insubsistência da infração e extinção da multa.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à Recorrente, tendo em vista que a prática adotada por esta, colocou o consumidor em extrema desvantagem e prejuízos, pessoa aposentada que teve em seu nome empréstimo não contratado comprometendo assim o seu benefício/renda sem autorização.

Ora, o descaso da reclamada **BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A** é latente, uma vez que, além de cobrar lançar o valor na conta sem autorização, já em formato de empréstimo com parcelas que vão ser descontadas por anos, comprometendo, sem autorização a renda do consumidor, recorrido.

Insta alinhar que, apesar de os Bancos terem como seu objetivo principal oferecer tais serviços, e que por estes serviços, seja necessária a cobrança de valores é imprescindível para formatar o contrato que consentido pelo consumidor e não lançar avulsamente em conta, não é aceitável ultrapassar os limites legais para tal prática.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada o descaso do **BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A** uma vez que nem compareceu em audiência, não apresentou defesa escrita e em sede de recurso sequer se propôs a comprovar o que alega dos fatos não atacando o mérito de forma exitosa.

Vejamos o artigo 39º inc. V do CDC acerca do tema em questão:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.”

“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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentam; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Logo, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre má prestação de serviços, temos o disposto no artigo 42, parágrafo único do CDC que diz:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II, III e IV; artigo 14; artigo 39, incisos IV e V e 42 da Lei 8.078/90 c/c com o art. 13, inciso IV do Decreto Federal 2.181/97, aplicando-lhe(s) para tanto, nos termos dos artigos 56, I do CDC, c/c com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97.**



Desta feita, as alegações da Recorrente não têm o condão de retirar a eficácia, a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para NEGAR PROVIMENTO ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão *a quo*, com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II, III e IV; artigo 14; artigo 39, incisos IV e V e 42 da Lei 8.078/90 c/c com o art. 13, inciso IV do Decreto Federal 2.181/97**, aplicando-lhe(s) para tanto, nos termos dos **artigos 56, I do CDC, c/c com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**.

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Cidade de Santa Rita – PB, 14 de dezembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.009.001.21-0000028

RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA

RECORRENTE: BRITÂNICA ELETRODOMÉSTICOS S.A.

ADVOGADO: CLÁUDIA ANTUNES LOPES TRANCOZO (OAB/MG: 201.558).

RECORRIDO: EMANOEL RODRIGUES DA SILVA

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO. PRÁTICA INFRAATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A *QUO*. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **BRITÂNICA ELETRODOMÉSTICOS S.A.** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por

EMANOEL RODRIGUES DA SILVA diante da violação dos **artigos 4º, I; artigo 6º, II e III; artigo 18, § 1º; artigo 26, II da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 13, IV do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Nos autos o consumidor contesta que adquiriu SMARTPHONE, 128 giga dois meses depois o aparelho apresentou problema, foi enviado à assistência técnica que não devolveu no prazo legal e o consumidor pediu o reembolso, meses depois o aparelho citado chegou em sua residência, totalmente fora dos prazos, de forma que seguindo o CDC o consumidor requer o reembolso.”

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alega que, o consumidor já acionou a justiça obtendo sentença favorável a si, que deve ser preclusa a reclamação administrativa, que o consumidor foi ressarcido na justiça, assim requer, o recebimento do recurso, o reconhecimento da insubsistência da infração, redução da multa aplicada ao mínimo legal e arquivamento do processo, requerendo, desta forma em suma, a modificação do julgado *a quo*.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que embora tenha sido ajuizada ação no mesmo sentido, em nada se confunde com a atividade deste órgão administrativo.

Portanto, tendo em vista o alegado pela recorrente só nos resta a certeza da razão que assiste ao reclamante e portanto não merece ser reformada a decisão *a quo*, pelos motivos acima explanados.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a má prestação do serviço, tendo sido demonstrado, conseqüentemente, que o serviço prestado pela recorrente pode ser definido como viciado e também inadequado ao consumo, o que torna mais do que clara a má prestação do serviço.

Vejamos o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”*

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre vício do produto, temos o disposto no artigo 18, parágrafo segundo do CDC que diz:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos

III - o abatimento proporcional do preço.

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II e III; artigo 18, § 1º; artigo 26, II da Lei 8.078/90**, combinados com o **artigo 13, IV do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, optamos pela reforma em parte para **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para decidimos dar provimento parcial ao presente recurso, reformando apenas o *quantum* mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II e III; artigo 18, § 1º; artigo 26, II da Lei 8.078/90**, combinados com o **artigo 13, IV do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97.**

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita, 14 de novembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.009.001.21-000230

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO
RECORRENTE: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ADVOGADO: FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA (OAB/MG 108.112)

RECORRIDO: VALDICLEIDE DA SILVA

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REVELIA. PRÁTICA INFRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, em face de decisão proferida pelo **PROCON-SR** que julgou procedente a reclamação apresentada por **VALDICLEIDE DA SILVA**, multando as reclamadas pelo descumprimento dos artigos em face do descumprimento do art. 4º, incisos I; art. 6º, incisos I e III; 18 §1º da Lei nº 8.078/90 c/c art. 13, IV do Dec. Federal nº 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 4.000,00 (Quatro mil reais), respectivamente.**

O procedimento administrativo foi iniciado através de abertura de reclamação, no dia 06/12/2021 às 10h52min, em razão da reclamada não ter restituído o valor do produto, objeto desta reclamação, que apresentou vício.

A reclamada não atendeu ao pleito da reclamante, bem como descumpriu com as responsabilidades determinadas por lei.



Em grau de recurso administrativo, a reclamada **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, alegou em síntese, que a todo o momento, prestou o devido atendimento a reclamante e que não foi notificada para comparecimento à audiência de conciliação, bem como para apresentar defesa.

Ao final, a reclamada solicitou o recebimento e conhecimento do recurso, com posterior provimento, para que seja anulada a multa imposta por este Órgão.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que a alegação de ausência de notificação não é verídica, uma vez que temos acostado aos autos, o retorno dos ARs, devidamente assinado.

Portanto, não restam dúvidas que a situação em tela, configura falha na prestação de serviços, devendo ser aplicado o disposto no art. 6º, VI, do CDC, que prevê como direito básico do consumidor, a prevenção e a efetiva reparação pelos danos morais patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O código de Defesa do Consumidor, no seu art. 20, protege a integridade dos consumidores:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Neste sentido, estabelece o art. 14 e 18 do Código de Defesa do Consumidor que:

“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. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor...”

Assim, é insofismável que a recorrente feriu os direitos da recorrida, ao agir com total descaso, desrespeito e negligência, configurando má prestação de serviços, o que lhe causou prejuízos financeiros.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **negar provimento** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **art. 4º, incisos I; art. 6º, incisos I e III; 18 §1º da Lei nº 8.078/90 c/c art. 13, IV do Dec. Federal nº 2.181/97.**

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita, 19 de dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA
Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente Procon/SR

Processo Nº 25.009.001.21-0000172

RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA.

RECORRENTE: ELETROLUX DO BRASIL S.A.

ADVOGADO: LUIZ GUILHERME MENDES BARRETO (OAB/SP: 200.863).

RECORRIDO: SANDRA MARIA DE FREITAS MONTE.

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO. PRÁTICA INFRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **ELETROLUX DO BRASIL S.A.** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **SANDRA MARIA DE FREITAS MONTE**, diante da violação dos artigos 4º, I; artigo 6º, II; artigo 18, § 1º; da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 13, IV do Decreto Federal nº.



2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Nos autos o consumidor contesta que efetuou a compra de uma máquina de lavar LES15 no valor de R\$ 1.709,05, e teve que dar entrada na assistência técnica por defeito do produto e meses depois o produto voltou a apresentar o mesmo problema, motivo que a levou a requerer a troca do produto por outro ou a devolução do valor pago com suas correções.”

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alega que, se propôs a realizar a manutenção e esta foi feita a primeira vez mas a consumidora não quis continuar a fazer outras, que não há que e falar em responsabilidade da empresa, requerendo, desta forma em suma, a modificação do julgado *a quo*.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que as meras alegações ou anexo de cópias de Ordem de Serviço não são suficientes para paralisar a razão que assiste a reclamada.

Portanto, tendo em vista o alegado pela recorrente só nos resta a certeza da razão que assiste ao reclamante, portanto, não merece ser reformada a decisão *a quo*, pelos motivos acima explanados.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a má prestação do serviço, tendo sido demonstrado, conseqüentemente, que o serviço prestado pela recorrente pode ser definido como viciado e também bem como o principal vício do produto.

Vejamos o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre vício do produto, temos o disposto no artigo 18, parágrafo segundo do CDC que diz:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos

III - o abatimento proporcional do preço.

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II; artigo 18, § 1º; da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 13, IV do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**. Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, optamos pela reforma em parte para **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para decidimos dar provimento parcial ao presente recurso, reformando apenas o *quantum* mantendo no mérito a decisão do órgão *a quo*, com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, II; artigo 18, § 1º; da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 13, IV do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**.

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.



Santa Rita/PB, 19 de dezembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.002.005.20-0000267

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO

RECORRENTE: LUIZACRED S.A

ADVOGADO: JULIANO RICARDO SCHMITT
(OAB/PR 58.885)

RECORRIDO: MARIA EDJANE DA SILVA OLIVEIRA

EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. QUEBRA DE ACORDO. COBRANÇA INDEVIDA. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROCEDENTE. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **MAGAZINE LUIZA S.A** e **LUIZACRED S.A**, em face de decisão proferida pelo **PROCON-SR** que julgou procedente a reclamação apresentada por **MARIA EDJANE DA SILVA OLIVEIRA**, multando as recorrentes pelo descumprimento dos artigos em face do descumprimento do art. 4º, incisos I; art. 6º, inciso IV e 39, V; 51, IV da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 13, VI do Dec. Federal nº 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 7.000,00 (Sete mil reais)**.

O procedimento administrativo foi iniciado através de abertura de reclamação, no dia 09/01/2020 às 12h53min, em razão da recorrente estar realizando a cobrança de uma dívida negociada e cujo valor está bem acima da dívida real.

A recorrente não atendeu ao pleito da recorrida, bem como descumpriu com as responsabilidades determinadas por lei.

Em grau de recurso administrativo, a recorrente **LUIZA CRED S.A**, se ateu apenas a questionar a fundamentação legal, alegando ser esta genérica, dizendo que há necessidade de fundamentação específica quanto à suposta infração que lhe foi atribuída. Ao final, requereu o recebimento do recurso com a consequente nulidade da decisão administrativa.

Tal alegação não merece acolhida, uma vez que, o parecer teve adequada prestação jurisdicional, bem como a devida fundamentação quanto às questões ventiladas na reclamação. Para tanto, utilizou-se dos artigos do Código de Defesa do Consumidor, que tratam da cobrança indevida, qual seja, o artigo 39.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil

pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC. No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que restou caracterizada e provada a exorbitância dos juros no valor final da dívida.

Portanto, não restam dúvidas que a situação em tela, configura falha na prestação de serviços, devendo ser aplicado o disposto no art. 6º, VI, do CDC, que prevê como direito básico do consumidor, a prevenção e a efetiva reparação pelos danos morais patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O código de Defesa do Consumidor, no seu art. 20, protege a integridade dos consumidores:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Neste sentido, estabelece o art. 14 e 18 do Código de Defesa do Consumidor que:

“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.”

Assim, é inofismável que a recorrente feriu os direitos do recorrido, ao agir com total descaso, desrespeito e negligência, configurando má prestação de serviços, o que lhe causou prejuízos financeiros.

3. DECISÃO

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **NEGAR PROVIMENTO** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **art. 4º, incisos I; art. 6º, inciso IV e 39, V; 51, IV da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 13, VI do Dec. Federal nº 2.181/97.**

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial

Santa Rita/PB, 13 de Dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA
Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente Procon/SR



Processo Nº 25.002.005.21-0005492

RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA.

RECORRENTE: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ADVOGADO: FERNANDO DRUMMOND TEIXEIRA (OAB/MG: 108.112).

RECORRIDO: MARIA DAS DORES DE OLIVEIRA

EMENTA: VÍCIO PRODUTO. NÃO ATENDIMENTO. PRÁTICA INFRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **MARIA DAS DORES DE OLIVEIRA**, diante da violação dos artigos 4º, I; artigo 6º, I e III; artigo 18º §1º; 39º, inciso V, da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 13, inciso IV do Decreto Federal 2.181/97 c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**.

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Nos autos o consumidor contesta que, efetuou a compra de um celular Samsung S20 Plus no valor de R\$ 3.599 (três mil quinhentos e noventa e nove reais), que o aparelho apresentou vício, com um trinco oculto na câmera e buscando a assistência técnica a mesma cobrou o serviço do consumidor pois a fabricante não custeou o valor de R\$ 366,00 (trezentos e sessenta e seis reais).”

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alega que, houve cerceamento de defesa por não ter recebido as intimações fisicamente por AR, que há culpa exclusiva do consumidor quanto ao defeito do produto por uso inadequado e consequentemente exclusão da responsabilidade da recorrente, que há nulidade da dosimetria da multa, ao requer, recebimento, conhecimento e provimento do recurso e reforma da decisão em minorar a multa, caso não haja anulação ou reforma da decisão.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que as meras alegações ou anexo de fotos do celular ou laudo interno não mudam as alegações do reclamante e portanto não merece prosperar uma a vez que este órgão mantém a coerência empenhada em todas as causas equanimemente, não contactou-se a culpa exclusiva do consumidor, o que excluiria a responsabilidade da reclamada, e a dosimetria da multa encontra respaldo legal e liberalidade do órgão.

Portanto, tendo em vista o alegado pela recorrente só nos resta a certeza da razão que assiste ao reclamante, portanto, não merece ser reformada a decisão a quo, pelos motivos acima explanados.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a má prestação do serviço, cobrança indevida, tendo sido demonstrado, consequentemente, que o serviço prestado pela recorrente pode ser definido como viciado e também bem como o principal vício do produto.

Vejamos o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre vício do produto, temos o disposto no artigo 18, parágrafo segundo do CDC que diz:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;



II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos

III - o abatimento proporcional do preço.

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, I e III; artigo 18º §1º; 39º, inciso V, da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 13 inciso IV e artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97 c/c artigo 56, I do CDC.**

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, optamos pela reforma em parte para **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)** a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para decidimos dar provimento parcial ao presente recurso, reformando apenas o *quantum* mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, I e III; artigo 18º §1º; 39º, inciso V, da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 13 inciso IV e artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97 c/c artigo 56, I do CDC.**

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 20 de dezembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.009.001.21-0000067

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO

RECORRENTE: BANCO ITAÚ S.A/ CREDICARD

ADVOGADO: JULIANO RICARDO SCHMITT
(OAB/PR 58.885)

RECORRIDO: MANOEL FREIRE JÚNIOR

EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. NEGATIVA DE DADOS. PRÁTICA INFRAATIVA. PROCEDENTE. MÉRITO.

MANUTENÇÃO DA DECISÃO A *QUO*. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **BANCO ITAÚ S.A/ CREDICARD** em face de decisão proferida pelo **PROCON-SR** que julgou procedente a reclamação, em razão da infração cometida, nos termos dos arts. 4º, I; 6º, I, II e III; 39, XII e 43, caput, da Lei 8.078/90, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 3.000,00 (Três mil reais)**.

A reclamação foi aberta no dia 22/07/2021 às 10h51min, em razão da empresa reclamada, não enviar a senha do cartão de crédito do recorrido, impossibilitando-o de usá-lo nas suas necessidades diárias.

Em grau de recurso administrativo, o reclamado **BANCO ITAÚ S.A/ CREDICARD**, que se fez ausente à audiência de conciliação, bem como, não apresentou defesa aos autos, alegou em síntese que, não há o que se falar em revelia, uma vez que, estes não são aplicáveis ante a ausência de impugnação, pois são pautados nos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e nos princípios processuais específicos da verdade material e da oficialidade.

Alegou ainda, ter havido a perda do objeto da presente reclamação, sob o argumento de que havia sido enviada nova senha para o cliente.

Ao final, requereu o recebimento do recurso, para que aquele fosse conhecido e provido, declarando a nulidade do procedimento administrativo.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC. No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa ao recorrente, tendo em vista a caracterização da má prestação de serviços em dois momentos: o primeiro, ao enviar um cartão sem senha, impossibilitando o seu uso, tornando-o inapropriado para o fim a que se destina; segundo, por desrespeito a este órgão e ao recorrido, ao não comparecer à audiência, nem juntar defesa, para esclarecer e solucionar um problema pequeno.

A revelia ocorre com a ausência de contestação e, como consequência, gera presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor.

Art. 344. Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor.”

Nesse sentido, embasado no exposto acima, o recorrente será penalizado com base arts. 4º, I; 6º, I, II e III; 39, XII e 43, caput, da Lei 8.078/90.

Desta feita, as alegações do recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo **PROCON- SR**, pois estas possuem



um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **NEGAR PROVIMENTO** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a quo, com base nos arts. 4º, I; 6º, I, II e III; 39, XII e 43, caput, da Lei 8.078/90, c/c o artigo 13 do Decreto Federal 2.181/97.

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita, 14 de dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA

Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO

Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA

Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA

Superintendente/PROCON-SR

Processo Nº 25.002.001.22-0000037

RELATOR: THÂMARA GALVAO GOMES DE ARAUJO.

RECORRENTE: MAG VEÍCULOS BASTOS LTDA

ADVOGADO: ELEUDES GOMES DA COSTA (OAB/SP 165.301).

RECORRIDO: JOAO BASTISTA DOS SANTOS

EMENTA:	ASSUNTOS
FINANCEIROS.	CONSÓRCIOS.
PUBLICIDADE	ENGANOSA.
PRÁTICA	INFRAATIVA.
PROCEDIMENTO	DESLEAL.
CONSUMIDOR EM DESVANTAGEM.	
PRÁTICA ABUSIVA.	PROCESSO
ADMINISTRATIVO.	PROCEDENTE.
SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO.	
MÉRITO. RECURSO PROVIDO.	

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **MAG VEÍCULOS BASTOS LTDA** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **JOAO BASTISTA DOS SANTOS** diante da violação dos artigos 4º caput; artigo 6º, inciso III e IV; artigo 39º, inciso V e VI; 37º, 51º, I, VI, 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Ora, nos autos o consumidor contesta o descumprimento do acordo entre as partes, pois no ato da contração do consórcio ficou firmado que o recorrido pagaria o valor de R\$598,00 (quinhentos e noventa e oito reais) e receberia o valor de

R\$9.000,00 (nove mil reais) ou uma moto tipo pop e pagaria 92 parcelas de R\$136,00 (cento e trinta e seis reais), o que não foi cumprido”

Em grau de recurso administrativo, a recorrente alega ausência de fundamentação da decisão, mencionando para tanto, o art. 489, §1º do CPC; bem como, parte ilegítima do processo.

Para comprovar suas alegações, a recorrente anexou aos autos documentos que comprove que a empresa é parte ilegítima do processo.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.]

No caso em questão, merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que o recorrido comprovou o pagamento do valor R\$598,00 (quinhentos e noventa e oito reais) a um senhor de nome Sidnei Couto como forma de viabilizar o contrato de intermediação de financiamento com a empresa financiar.

Quanto a essa questão, resta mais que evidenciado um golpe sofrido pelo recorrido: a suposta intermediação não possui o site de internet informado no contrato, O CNPJ informado no contrato é de uma empresa que apenas Rezende veículos usados, não possuindo autorização para financiamentos nem intermediações.

Pois bem, cotejando os autos, se pode observar que as alegações da recorrente são relevantes e verídicas, contribuindo para sua defesa, que traz como principal argumento para a suposta procedência da reclamação a informação e comprovação no sentido de que o consumidor foi vítima de uma fraude.

Portanto, tendo a recorrente, trazido aos autos prova documental de que é parte ilegítima do processo e que o recorrido foi vítima de um golpe, constatando-se que não há elementos suficientes que ensejem a condenação daquela, decido como **PROVIDO** o presente recurso, para revogar a sentença e julgar **IMPROCEDENTE** a presente reclamação.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, dou **PROVIMENTO** ao presente recurso, para reformar a sentença julgando-se improcedente a presente reclamação..

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Cidade de Santa Rita – PB, 19 de dezembro de 2022.

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO

Relatora

RAFAELA CORREIA LIMA

Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA

Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA

Superintendente/PROCON-SR

Processo Nº 25.002.005.19-0007517**RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA.****RECORRENTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A.****ADVOGADO: VITOR MORAIS DE ANDRADE (OAB/SP: 182.604).****ADVOGADO: MANOEL MESSIAS MAMEDE (OAB/PB: 30.322).****RECORRIDO: JUDITH LUCINO MESQUITA.**

EMENTA: VÍCIO DO SERVIÇO. PRÁTICA INFRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **TELEFÔNICA BRASIL S.A.** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **JUDITH LUCINO MESQUITA**, diante da violação dos **artigos 4º, caput; artigo 6º, IV; artigo 39º, V; artigo 51º, IV, XI e XV da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 12, VI e VII do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Nos autos a consumidora contesta que efetuou um contrato junto a recorrente, um combo, como consta nos autos, sendo cobrado posteriormente valores maiores que o acordado, fato que motivou a buscar a solução sem ser atendida, pois a empresa alega que foi um ajuste de aniversário, em menos de seis meses o contrato mudou. Foi realizada audiência que fruiu em acordo e posteriormente descumprido pela reclamada.”

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alega que, cumpriu o acordo transformando em crédito em conta, requerendo, desta forma em suma, que seja reconhecida a insubsistência do processo administrativo e subsidiariamente a redução do valor da multa, a modificação do julgado *a quo*.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que não restou comprovado efetivamente o crédito do valor, nem a exclusão da cobrança, os prints não tiveram a clareza de refazer o entendimento do alegado.

Portanto, tendo em vista o alegado pela recorrente só nos resta a certeza da razão que assiste ao reclamante, portanto, não merece ser reformada a decisão *a quo*, pelos motivos acima explanados.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a má prestação do serviço, tendo sido demonstrado, conseqüentemente, que o serviço prestado pela recorrente pode ser definido como viciado e também bem como o principal vício do produto.

Vejamos o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre vício do produto, temos o disposto no artigo 51, em seus incisos do CDC que diz:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

...

XI – autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

...



XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos **artigos 4º, caput; artigo 6º, IV; artigo 39º, V; artigo 51º, IV, XI e XV da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 12, VI e VII do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97.**

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, optamos pela reforma em parte para **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para decidimos dar provimento parcial ao presente recurso, reformando apenas o *quantum* mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **artigos 4º, caput; artigo 6º, IV; artigo 39º, V; artigo 51º, IV, XI e XV da Lei 8.078/90, combinados com o artigo 12, VI e VII do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97.**

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 19 de dezembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.002.005.21-000808

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO

RECORRENTE: LOJAS AMERICANAS S.A

ADVOGADO: JOÃO CANDIDO MARTINS FERREIRA LEÃO (OAB/RJ 143.142)

RECORRIDO: JOSIANE ALVES VALENTIM FERNANDES

EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PRODUTO NÃO ENTREGUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRÁTICA

INFRATIVA. PROCEDENTE. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **LOJAS AMERICANAS S.A**, em face de decisão proferida pelo **PROCON-SR** que julgou procedente a reclamação apresentada por **JOSIANE ALVES VALENTIM FERNANDES**, multando a reclamada pelo descumprimento dos artigos em face do descumprimento do art. 4º, incisos I; art. 6º, incisos II e IV; 14; 39, II, XII da Lei nº 8.078/90 c/c o art.13, inciso IV do Dec. Federal nº 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 3.000,00 (Três mil reais)**.

O procedimento administrativo foi iniciado através de abertura de reclamação, no dia 25/01/2021 às 13h16min, em razão da recorrida ter adquirido da recorrente, um produto, que demorou a ser entregue; que, por esta razão, foi recolhido da sua residência após solicitação, mas cujo valor, não foi reembolsado.

A recorrente não atendeu ao pleito da recorrida, bem como descumpriu com as responsabilidades determinadas por lei.

Em grau de recurso administrativo, a recorrente, **LOJAS AMERICANAS S.A**, alegou em síntese, que não consta em seu sistema, o pedido mencionado pela consumidora, requerendo que sejam disponibilizados os arquivos contendo a nota fiscal e número do pedido.

Analisando os autos, verifica-se que não só a documentação solicitada pela recorrente encontra-se nos autos, mas também a ordem de coleta do produto.

Ao final, a recorrente solicitou o recebimento e conhecimento do recurso, com posterior provimento, para que seja anulada a multa imposta por este Órgão.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC. No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que suas alegações não condizem com a realidade dos fatos. A recorrida solicitou, para solução do seu problema, uma das alternativas disponibilizadas pelo CDC; ao passo que a recorrente, não atendeu ao pleito daquela, ofertando apenas o cancelamento da compra ou a troca do produto.

Portanto, não restam dúvidas que a situação em tela, configura falha na prestação de serviços, devendo ser aplicado o disposto no art. 6º, VI, do CDC, que prevê como direito básico do consumidor, a prevenção e a efetiva reparação pelos danos morais patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O código de Defesa do Consumidor, no seu art. 20, protege a integridade dos consumidores:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da

disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Neste sentido, estabelece o art. 14 e 18 do Código de Defesa do Consumidor que:

“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. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor...”

Assim, é insofismável que a recorrente feriu os direitos da recorrida, ao agir com total descaso, desrespeito e negligência, configurando má prestação de serviços, o que lhe causou prejuízos financeiros.

3. DECISÃO

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **negar provimento** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a quo, com base **art. 4º, incisos I; art. 6º, incisos II e IV; 14; 39, II, XII da Lei nº 8.078/90 c/c o art.13, inciso IV do Dec. Federal nº 2.181/97.**

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 20 de dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA
Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente Procon/SR

Processo Nº 25.009.001.21-0000226

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO

RECORRENTE: VIVO – TELEFÔNICA DO BRASIL

ADVOGADO: MANOEL MESSIAS MAMEDE LEITE
(OAB/PB 30.322)

RECORRIDO: PEDRO MARTINS DOS SANTOS

EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. QUEBRA DE ACORDO. COBRANÇA INDEVIDA. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROCEDENTE. MÉRITO. RECURSO PROVIDO.

1. RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **VIVO – TELEFÔNICA DO BRASIL**, em face de decisão proferida

pelo **PROCON–SR** que julgou procedente a reclamação apresentada por **PEDRO MARTINS DOS SANTOS**, multando as recorrentes pelo descumprimento dos artigos em face do descumprimento do art. 4º, incisos I; art. 6º, inciso III e IV; 35 e 39, V; 56, I da Lei nº 8.078/90 c/c o art. 18, I do Dec. Federal nº 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais)**.

O procedimento administrativo foi iniciado através de abertura de reclamação, no dia 03/12/2021 às 12h15min, em razão da recorrente ter elevado de forma exorbitante o valor das faturas mensais do plano contratado.

Em grau de recurso administrativo, a recorrente, **VIVO – TELEFÔNICA DO BRASIL**, se defendeu, alegando ausência de infração, pois conforme solicitação da recorrida, todos os serviços foram cancelados em 10/10/2021; Que, em setembro de 2021, o consumidor efetuou uma alteração contratual para a linha 83-3033-0234, para pagamento mensal, no importe de R\$ 89,99 (oitenta e nove reais e noventa e nove centavos), com período de fidelidade de 12 meses. Que em outubro de 2021, o consumidor efetuou um acordo para pagamento dos débitos em aberto, reconhecendo, portanto, a regularidade da cobrança. Que após solicitação de cancelamento do consumidor, a recorrente, por mera liberalidade, efetuou a baixa dos débitos em aberto, bem como, efetuou o cancelamento dos serviços.

Para comprovar suas alegações, a recorrente anexou aos autos planilhas com os serviços listados.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 4º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC. No caso em questão, há de ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que esta, em sede de recurso, trouxe aos autos, documentos que comprovam as suas alegações.

Portanto, tendo a recorrente, trazido aos autos prova documental de que o pleito solicitado pela recorrida foi atendido; e constatando-se que não há elementos suficientes que ensejem a condenação daquela, decido como **PROVIDO** o presente recurso, para revogar a sentença e julgar **IMPROCEDENTE** a presente reclamação.

3. DECISÃO

Pelo exposto, dou **PROVIMENTO** ao presente recurso, para reformar a sentença, julgando-se **IMPROCEDENTE** a presente reclamação.

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 20 de Dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA
Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

**HELTON RENÊ NUNES HOLANDA**
Superintendente Procon/SR

Processo Nº 25.009.001.21-0000177

RELATORA: RAFAELA CORREIA LIMA MACÊDO
RECORRENTE: TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)
ADVOGADO: MANOEL MESSIAS MAMEDE LEITE
(OAB/PB 30.322)
RECORRIDO: FRANCISCA DARCIA DE MELO**EMENTA: PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. SERVIÇO ESSENCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRÁTICA INFRATIVA. PROCEDENTE. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.****1. RELATÓRIO.**

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)** em face de decisão proferida pelo **PROCON-SR** que julgou procedente a reclamação, em razão da infração cometida, nos termos dos **arts. 4º; I; 6º, VI e 39, V da Lei 8.078/90, c/c o art. 13, VI do Dec. Federal nº 2.181/97**, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 3.000,00 (Três mil reais)**.

A reclamação foi aberta no dia 09/11/2021 às 11h14min, em razão da falha da prestação do serviço oferecido pela reclamada. Em grau de recurso administrativo, a reclamada **TELEFÔNICA BRASIL S/A (VIVO)**, alegou em síntese que, atendeu ao pleito da consumidora, cancelando o serviço de internet, mas que os valores cobrados eram devidos e deveriam ser pagos, pois a consumidora utilizava de forma constante a internet, sem qualquer problema de oscilações ou ausência de sinal.

Ao final, requereu o provimento do recurso, para que a decisão a quo, fosse reformada, julgando improcedente a demanda.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efeito suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49º, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC. No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa ao recorrente, tendo em vista a presente e gritante vulnerabilidade do consumidor.

A consumidora alegou que os serviços oferecidos pela recorrente apresentavam falhas, e esta apenas informou que não poderia haver nenhuma falha, em virtude da recorrida utilizar-se de forma constante da internet.

Ora, em se tratando de falha na prestação do serviço, a responsabilidade do prestador de serviço é objetiva (art. 14, caput, do CDC), somente podendo ser afastada quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC).

A relação existente entre a operadora de internet e seus clientes, deve ser regida, pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo ônus dela, provar que prestou o serviço de forma devida, sem defeito, ou demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a fim de afastar sua responsabilidade civil por possíveis falhas.

Portanto, não havendo provas inequívocas de que a falha na prestação de serviços inexistiu, deve o fornecedor responder pelo defeito na prestação do serviço.

Nesse sentido, embasado no exposto acima, o recorrente será penalizado com base nos **arts. 4º; I; 6º, VI e 39, V da Lei 8.078/90, c/c o art. 13, VI do Dec. Federal nº 2.181/97**.

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo **PROCON-SR**, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **NEGAR PROVIMENTO** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a quo, com base nos **arts. 4º; I; 6º, VI e 39, V da Lei 8.078/90, c/c o art. 13, VI do Dec. Federal nº 2.181/97**.

Notifiquem-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 19 de Dezembro de 2022.

RAFAELA CORREIA LIMA
Relatora

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente Procon/SR

Processo Nº 25.009.001.22-0000227

RELATOR: THÂMARA GALVAO GOMES DE ARAUJO.
RECORRENTE: BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A
ADVOGADO: JULIANO RICARDO SCHIMIT (OAB/PR 58.885).
RECORRIDO: EDVÂNIA CARNEIRO DA SILVA**EMENTA: ASSUNTOS FINANCEIROS. EMPRESTIMOS. DESISTÊNCIA. PRÁTICA INFRATIVA. DÉBITO EM CONTA. AUSÊNCIA DOS DESCONTOS. PROCEDIMENTO DESLEAL. CONSUMIDOR EM DESVANTAGEM. PRÁTICA ABUSIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO.**

**MÉRITO. MANUTENÇÃO DA
DECISÃO A QUO. RECURSO
IMPROVIDO.**

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **EDVÂNIA CARNEIRO DA SILVA** diante da violação dos artigos 4º inciso I; artigo 6º, inciso II e III e IV; art. 14º, artigo 39º, VI e V 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: *“Ora, nos autos a consumidora contesta que fez um empréstimo no ano de 2021, no valor de R\$4.017,03 (quatro mil dezessete reais e três centavos), em 25 parcelas, no valor de R\$321,61 (trezentos e vinte um reais e sessenta e um centavos), junto ao banco reclamado, cujos descontos, seriam feitos por débitos em sua conta corrente. Ocorre que, sem nenhuma justificativa e sem nenhuma comunicação à reclamante, os débitos dos valores foram suspensos, ficando esta, com dívidas e o nome negativado”*

Em grau de recurso administrativo, a recorrente alega ausência de fundamentação da decisão, mencionando para tanto, o art. 286 e 893 do CPC; bem como, a ausência de provas por parte da consumidora.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que no Código de Defesa do Consumidor, o próprio artigo 6º, inciso VIII, expõe os requisitos para aplicação da inversão do ônus da prova no CDC: Quando a alegação do consumidor for verossímil e quando o consumidor for hipossuficiente.

A recorrida trouxe aos autos o contrato do empréstimo, e suas alegações demonstraram que pelos descontos terem sido suspensos gerou um enorme débito e o recorrente só aceitaria receber da recorrida o valor total.

Quanto a essa questão, sabemos que àquele responde pelos atos que praticar em seu próprio nome, todavia à conta da empresa.

Pois bem, cotejando os autos, se pode observar que as alegações da recorrente são vazias e genéricas, não contribuindo para sua

defesa, que traz como principal argumento para a suposta improcedência da reclamação a informação no sentido de que a consumidora deixou de juntar documentos comprobatórios.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a falta de informação e má prestação do serviço, que levou a consumidora a não ter condições de quitar sua dívida, induzindo a erro, infringindo o art. 39, inciso V do CDC.

Vejamos também o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre má prestação de serviços, temos o disposto no artigo 14º, parágrafo segundo do CDC que diz:

“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.”

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos artigos artigos 4º inciso I; artigo 6º, inciso II e III e IV; art. 14º, artigo 39º, VI e V 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC.

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para **NEGAR PROVIMENTO** ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base artigos 4º inciso I; artigo 6º,



inciso II e III e IV; art. 14º, artigo 39º, VI e V 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC.

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Cidade de Santa Rita – PB, 19 de dezembro de 2022.

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Relatora

RAFAELA CORREIA LIMA
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente/PROCON-SR

Processo Nº 25.002.005.20-0001736

RELATOR: CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA.

RECORRENTE: OI MÓVEL.

ADVOGADO: MÁRIO JORGE MENESCAL DE OLIVEIRA (OAB/CE: 6.764).

ADVOGADO: RÔMULO MARCEL SOUTO DOS SANTOS (OAB/CE: 16.498-A).

RECORRIDO: CRISTIANO JOSÉ DA SILVA.

EMENTA: VÍCIO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. PRÁTICA INFRATIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. RECLAMAÇÃO CONSUMERISTA. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **OI MÓVEL** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **CRISTIANO JOSÉ DA SILVA**, diante da violação dos **artigos 4º, I; artigo 6º, III e IV; artigo 30º, 31º e 39º, inciso V da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**, através da qual foi imputada multa no valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “Nos autos o consumidor contesta que, efetuou um contrato com a reclamada no valor de R\$ 49,90 (quarenta e nove reais e noventa centavos) sua conta foi bloqueada e ao procurar explicação foi avisado que haviam duas faturas em seu nome no valores de R\$ 404,00 (quatrocentos e quatro reais), dívida desconhecida do consumidor, ao que requereu providências do PROCON-SR.”

Em grau de recurso administrativo, a reclamada, alega que, existem débitos diferentes dos informados pelo cliente, que

o PROCON-SR não tem competência para este ato administrativo, que inexistente a afronta a legislação consumerista, que a multa é irrazoável e a dosimetria da multa está desproporcional, por estes motivos requer conhecer do presente recurso, reforma integral da decisão, nulidade da decisão e exclusão da multa em caso de manutenção da multa minoração do *quantum*.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1º, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que as meras alegações ou anexo de prints do sistema, muito menos a tentativa de desqualificação deste Instituto quanto a competência, não resta comprovado cabalmente razão do recorrente.

Portanto, tendo em vista o alegado pela recorrente só nos resta a certeza da razão que assiste ao reclamante, portanto, não merece ser reformada a decisão *a quo*, pelos motivos acima explanados.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a má prestação do serviço, cobrança indevida, tendo sido demonstrado, consequentemente, que o serviço prestado pela recorrente pode ser definido como viciado e também bem como o principal vício do produto.

Vejamos o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

“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.”

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre vício do produto, temos o disposto no artigo 51, em seus incisos do CDC que diz:



“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

...

XI – autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

...

XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, III e IV; artigo 30º, 31º e 39º, inciso V da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97.**

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, optamos pela reforma em parte para **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)** a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para decidimos dar provimento parcial ao presente recurso, reformando apenas o *quantum* mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base nos **artigos 4º, I; artigo 6º, III e IV; artigo 30º, 31º e 39º, inciso V da Lei 8.078/90, c/c artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97**

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Santa Rita/PB, 20 de dezembro de 2022.

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
(Relator)

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
(Membro da Câmara Recursal)

RAFAELA CORREIA LIMA
(Membro da Câmara Recursal)

Processo Nº 25.009.001.21-0000209

RELATOR: THÂMARA GALVAO GOMES DE ARAUJO.

RECORRENTE: CNK ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA

ADVOGADO: NATHALIA GONÇALVES DE MACEDO CARVALHO (OAB/SP 287.894).

RECORRIDO: ANDRÉA MARCIA DOS SANTOS SILVA

EMENTA: ASSUNTOS FINANCEIROS. CONSÓRCIOS. DESISTÊNCIA. PRÁTICA INFRATIVA. PROCEDIMENTO DESLEAL. CONSUMIDOR EM DESVANTAGEM. PRÁTICA ABUSIVA. PROCESSO ADMINISTRATIVO. PROCEDENTE. SUSBSISTÊNCIA DA RECLAMAÇÃO. MÉRITO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO A QUO. RECURSO IMPROVIDO.

1. RELATÓRIO.

Trata-se de Recurso Administrativo interposto por **CNK ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA** em face de decisão proferida pelo PROCON –SR que julgou procedente a reclamação consumerista em epígrafe proposta por **ANDRÉA MARCIA DOS SANTOS SILVA** diante da violação dos artigos 4º caput; artigo 6º, inciso III e IV; artigo 39º, inciso V e VI; 42º § único, 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC, combinado com o artigo 18, I do Decreto Federal 2.181/97, através da qual foi imputada multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Na reclamação administrativa, foi imputada a seguinte conduta: “*Ora, nos autos a consumidora contesta que no ato da assinatura do consórcio seria liberada uma carta de crédito, para que fosse realizada a compra do carro e que disseram também, que no dia 22/10/2021, o carro está liberaria liberado, devendo a consumidora buscá-lo no dia seguinte, o que não foi cumprido.*”

Em grau de recurso administrativo, a recorrente alega ausência de fundamentação da decisão, mencionando para tanto, o art. 489, §1º do CPC; bem como, a ausência de provas por parte do consumidor.

É o relatório. Passo a decidir.

2. ANÁLISE JURÍDICA.

Recebo o recurso no efetivo suspensivo, do Decreto de nº. 2.181/97, independente de preparo, consoante a Súmula vinculante nº 21 do STF e nos termos de que preceitua o artigo 49, parágrafo único, passando à análise do mesmo.

A concepção da dignidade da pessoa humana, entendida como fundamento irrenunciável da República Federativa do Brasil pessoa humana, nos termos do artigo 1, II, da CF/88, ecoa a sua valorização como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, pelo que se conclui do artigo 4º do CDC.

No caso em questão, não merece ser reformada a decisão que imputou multa à recorrente, tendo em vista que no Código de Defesa do Consumidor, o próprio artigo 6º, inciso VIII, expõe



os requisitos para aplicação da inversão do ônus da prova no CDC: Quando a alegação do consumidor for verossímil e quando o consumidor for hipossuficiente.

O recorrido trouxe aos autos o contrato de consórcio, e suas alegações demonstraram que ele foi induzido a erro pelo responsável pela venda do consórcio.

Quanto a essa questão, sabemos que àquele responde pelos atos que praticar em seu próprio nome, todavia à conta da empresa.

Pois bem, cotejando os autos, se pode observar que as alegações da recorrente são vazias e genéricas, não contribuindo para sua defesa, que traz como principal argumento para a suposta improcedência da reclamação a informação no sentido de que o consumidor deixou de juntar documentos comprobatórios.

Imperioso ressaltar que, no decorrer da instrução probatória, restou comprovada a publicidade enganosa, que levou a consumidora a erro, prometendo algo que na realidade não iria ocorrer, infringindo o art. 37 do CDC.

Vejamos também o artigo 4º e 6º do CDC acerca do tema em questão:

*“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.”*

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”*

Ora, existe uma total discordância entre o ato praticado pela recorrente e os dispositivos contidos na legislação consumerista. Falando ainda sobre má prestação de serviços, temos o disposto no artigo 20 e 22, parágrafo segundo do CDC que diz:

*“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”*

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

Nesse sentido, embasado no exposto acima, a recorrente será penalizada com base nos artigos artigos 4º caput; artigo 6º, inciso III e IV; 37; artigo 39º, inciso V e VI; 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC.

Desta feita, as alegações da recorrente não têm o condão de retirar a eficácia a validade e legalidade do processo administrativo que culminou com a imposição da pena de multa, eis que observados e obedecidos os critérios norteadores do consagrado direito ao contraditório e a ampla defesa.

No que se refere ao quantum arbitrado, a título de multa, temos que algumas espécies de sanções administrativas podem indicar um caráter puramente repressivo, o que não acontece com a aplicação das multas pelo PROCON- SR, pois estas possuem um caráter educativo, que objetivam reduzir a incidência de infrações aos direitos consumeristas e no caso em tela se encontra em consonância com o princípio da proporcionalidade.

3. DECISÃO.

Pelo exposto, conheço do recurso interposto, para NEGAR PROVIMENTO ao presente recurso, mantendo no mérito a decisão do órgão a *quo*, com base artigos 4º caput; artigo 6º, inciso III e IV; 37; artigo 39º, inciso V e VI; 56º da Lei nº. 8.078/90, combinados com o artigo 13, VI do Decreto Federal nº. 2.181/97, artigo 56, I do CDC.

Notifique-se por “AR”, as partes da presente decisão.

Publique-se no órgão oficial.

Cidade de Santa Rita – PB, 14 de dezembro de 2022.

THAMARA GALVÃO GOMES DE ARAÚJO
Relatora

RAFAELA CORREIA LIMA
Membro da Câmara Recursal

CLODUALDO GOMES DE CARVALHO SILVA
Membro da Câmara Recursal

HELTON RENÊ NUNES HOLANDA
Superintendente/PROCON-SR

PODER EXECUTIVO

Prefeito: Emerson Fernandes A. Panta

GESTÃO DO DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO:

Secretaria de Administração e Gestão

Endereço:

Av. Juarez Távora -s/n- Centro - Santa Rita - Paraíba -
58.300-410

Correio eletrônico:

diario@santarita.pb.gov.br