SEMANÁRIO OFICIAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CABEDELO

EDIÇÃO EXTRAORDINÁRIA

LEI nº 2016 de 20/09/2019 ***CABEDELO, 27 DE JUNHO DE 2023***

Prefeitura Municipal de Cabedelo
Secretaria de Finanças
Órgão Central de Contabilidade

Decreto nº 0044/2023 **Em, 26 de Junho de 2023.**

DISPÕE SOBRE A ABERTURA DE CRÉDITO ADICIONAL SUPLEMENTAR, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE CABEDELO, no uso de suas atribuições legais e de conformidade com o que dispõe a Lei nº 2256, de 29 de dezembro de 2022.

Art. 1º - Fica autorizado o Crédito Adicional Suplementar na quantia de R$ 1.250.000,00 (Um Milhão e Duzentos e Cinquenta Mil Reais) destinado ao reforço de dotações no Orçamento vigente, como segue:

01.010 CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

01 031 2001 2001 MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES FINS DO PODER LEGISLATIVO

0000007	3191.13 99	15001000 Obrigações Patronais	250.000,00
0000013	3390.39 99	15001000 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	1.000.000,00
		Total da Ação	1.250.000,00
		Total da Unidade Orçamentária	1.250.000,00
		Total de Suplementações	**1.250.000,00**

Art. 2º - Constituem recursos para complementar a abertura do Crédito de que trata o artigo 1º deste Decreto Anulação Parcial de dotações consignadas no Orçamamento vigente, no valor de R$ 1.250.000,00 (Um Milhão e Duzentos e Cinquenta Mil Reais), como segue:

01.010 CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

01 031 2001 1002 CONCLUSÃO DA NOVA SEDE DO PODER LEGISLATIVO

0000002	4490.51 99	15001000 Obras e Instalações	1.000.000,00
		Total da Ação	1.000.000,00

01 031 2001 2001 MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES FINS DO PODER LEGISLATIVO

0000005	3190.13 99	15001000 Obrigações Patronais	250.000,00
		Total da Ação	250.000,00
		Total da Unidade Orçamentária	1.250.000,00
		Total de Anulações	**1.250.000,00**
		Total de Outras Fontes	**0,00**
		Total Geral de Fontes	**1.250.000,00**

Art. 3º - Este Decreto entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

Assinado por 1 pessoa: VITOR HUGO CASTELLIANO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/8171-93DF-3F83-243C e informe o código 8171-93DF-3F83-243C

Prefeitura Municipal de Cabedelo
Secretaria de Finanças
Órgão Central de Contabilidade

VITOR HUGO PEIXOTO CASTELLIANO

Assinado por 1 pessoa: VITOR HUGO CASTELLIANO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/8171-93DF-3F83-243C e informe o código 8171-93DF-3F83-243C

ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CABEDELO SECRETARIA DA RECEITA MUNICIPAL – SEREC

EDITAL Nº 01.2023 – CENTRAL DE PROCESSOS/SEREC **22 de junho de 2023**

A Secretaria da Receita Municipal de Cabedelo-PB, nos termos do art. 186, inciso II, da Lei Complementar nº 02, de 30 de dezembro de 1997, e legislação de regência, pelo presente Edital, faz saber que, por se mostrarem improfícuas as tentativas de notificação via postal/eletrônica, ficam os contribuintes abaixo arrolados **NOTIFICADOS / CIENTIFICADOS** dos seguintes processos administrativos e da situação atual que os mesmos se encontram.

Portanto, informamos que, posteriormente à publicação do presente Edital, **os contribuintes abaixo mencionados terão o prazo de 20 (vinte) dias para, se for o caso, efetuar o pagamento dos valores correspondentes ao débito com a Fazenda Municipal OU apresentar os documentos solicitados, Defesa ou Recurso Administrativo. Contudo, no caso de Termo de Início da Fiscalização, o prazo é de apenas 15 (quinze) dias, a contar da data da ciência, para apresentação da documentação solicitada pelo fiscal responsável.** Vale ressaltar que todos esses procedimentos devem ser feitos através do nosso sistema digital 1DOC, o qual é disponibilizado no site "**http://www.cabedelo.pb.gov.br**" Caso haja algum empecilho na anexação destes documentos, informamos que também os recebemos de forma física através do setor Protocolo, o qual é localizado na Secretaria da Receita (endereço: Av. João Pires de Figueiredo, 255, Centro, Cabedelo/PB).

Por fim, comunicamos que, nos casos de Procedimento Fiscal (Auto de Infração ou Notificação Fiscal), após esgotados todos os prazos citados acima sem que haja o pagamento/parcelamento devido ou a interposição de Defesa/Recurso, **os créditos decorrentes do presente procedimento serão inscritos em Dívida Ativa e encaminhados à Procuradoria Geral do Município para cobrança judicial.**

PROTOCOLO 1DOC / PROCESSO FÍSICO	NOME	CNPJ/CPF	ASSUNTO DO PROCESSO	SITUAÇÃO ATUAL
Protocolo 16740/2022	RENAVIN REGISTRO NACIONAL DE VISTORIAS E INSP.	15.305.955/0002-05	NOTIFICAÇÃO FISCAL	**NOTIFICAÇÃO FISCAL Nº 400082225**
Protocolo 5370/2021	ISM REPAR. E MANUTTNÇÃO DE EQUIP. ELET.	07.156.153/0001-71	PROCEDIMENTO FISCAL	**TERMOS DE REVELIA ALUSIVOS AOS AI 500188211, 500189218 E A NF 400051214**
Protocolo 8949/2022	PETROBRAS TRANSPORTE S.A - TRANSPETRO	02.709.449/0064-32	PROCEDIMENTO FISCAL	**PROCEDIMENTO FISCAL: - TERMO DE INÍCIO - AI 500115230 - AI 500116237 - AI 500117233 - TERMO DE ENCERRAMENTO**
Protocolo 3739/2020 (Processo Físico Nº 2011005047)	VALOR COMUNICAÇÃO E PROPAGANDA LTDA	08.344.398/0002-76	PROCEDIMENTO FISCAL	**DECISÃO DE 2ª INSTÂNCIA**

Yussef Asevedo de Oliveira
(Secretário da Receita Municipal de Cabedelo)

Assinado por 1 pessoa: YUSSEF ASEVEDO DE OLIVEIRA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/21C0-0DC5-0FDB-EEAC e informe o código 21C0-0DC5-0FDB-EEAC

CMDCA
Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

CONSELHO MUNICIPAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE – CMDCA

COMUNICADO DE INDEFERIMENTO DE DEFESA

O Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA, por meio de seus Conselheiros, no exercício de suas atribuições conforme a Lei Municipal N 630 de 17 de outubro de 1991, tem o presente comunicado para informar a Vossa Senhoria, ADILSON VIANA DA COSTA, que o seu RECURSO interposto a este conselho para reformulação do pedido de inscrição como candidato para o Pleito de Escolha para Conselheiro Tutelar do Município de Cabedelo-PB foi DENEGADO.

Em reunião realizada no dia 21 de junho do corrente ano, às 10:00h, o Conselho do CMDCA analisou o seu recurso e, por decisão da maioria absoluta dos membros, decidiu indeferir a sua inscrição para o Pleito de Escolha para Conselheiros Tutelares do Município de Cabedelo-PB, com base nos mesmos fundamentos utilizados na impugnação da sua inscrição.

Portanto, Vossa Senhoria fica notificado da decisão tomada pelo corpo de Conselheiros do CMDCA de Cabedelo.

Cabedelo, 27 de Junho de 2023.

Iarley Araujo do Nascimento
Presidente do CMDCA -Cabedelo

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

PORTARIA Nº 024/2023/GSSDC/SSMDC

DISCIPLINA O INGRESSO NOS GRUPAMENTOS ESPECIALIZADOS DA GUARDA METROPOLITANA DE CABEDELO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O SECRETÁRIO DE SEGURANÇA MUNICIPAL E DEFESA DA CIDADANIA DE CABEDELO e COMANDANTE GERAL DA GUARDA METROPOLITANA DE CABEDELO, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO os princípios mínimos e competências gerais, dispostos nos Art. 3º e 4º da lei 13.022/14;

CONSIDERANDO o cumprimento e o respeito aos princípios que regem o Direito Administrativo, em especial o da legalidade, publicidade e eficiência;

CONSIDERANDO a complexidade inerente às atividades mediante o poder de polícia delegado pelo Estado;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria nº 036/2022/GSS/GMC/SSM, que instituiu e regulamentou, no âmbito da Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania, o Curso de Habilitação Para Atuação em Grupamentos Especializados da Guarda Metropolitana de Cabedelo - CHAGE/GMC;

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/299C-15AF-174B-B887 e informe o código 299C-15AF-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

IV – Preenchimento dos requisitos específicos do grupamento pretendido.

§ 2º Os requisitos específicos para o ingresso nos grupamentos especializados encontram-se no Anexo I desta portaria.

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO

Art. 3º Ao ingressar no grupamento especializado o GM será submetido ao cumprimento de Estágio de Avaliação Profissional (EAP).

Parágrafo único. O EAP compreende o período de avaliação de conduta dos agentes pelos superiores hierárquicos, na aplicação das orientações, instruções e procedimentos adotados no curso de habilitação específico, a fim de identificar os agentes cujas habilidades técnicas/profissionais apresentam nível adequado para a efetivação do mesmo no grupamento especializado.

Art. 4º O EAP terá duração de 06 (seis) meses, divididos em dois períodos de 03 (três) meses;

Art. 5º A avaliação dos GMs será feita, mensalmente, pelo seu superior imediato, devendo ser avaliados quanto a sua conduta e desenvolvimento das habilidades, de acordo com os seguintes critérios:

a) Assiduidade;
b) Pontualidade;
c) Capacidade técnica;
d) Capacidade psicológica;
e) Conduta disciplinar;
f) Proatividade; e
g) Urbanidade.

Parágrafo único. O Comandante Geral da GMC disciplinará mediante instrumento normativo próprio, as diretrizes e instruções específicas para a realização do procedimento de avaliação dos GMs, durante o EAP.

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/299C-15AF-174B-B887 e informe o código 299C-15AF-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

CONSIDERANDO o disposto na Portaria nº 019/2023/GSS/GMC/SSM, que homologou o resultado final do Curso de Habilitação Para Atuação em Grupamentos Especializados da Guarda Metropolitana de Cabedelo - CHAGE/GMC;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica disciplinado, no âmbito da Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania (SSMDC), o sistema de ingresso, avaliação e permanência dos Guardas Metropolitanos habilitados, para atuação nos grupamentos especializados da Guarda Metropolitana de Cabedelo;

Parágrafo único. Para efeito dessa portaria, entende-se por grupamento especializado todo aquele que atua em patrulhamento ostensivo, armado, qualificado e aparelhado para, além da proteção dos bens, serviços e instalações do município, em conformidade com a Lei Federal nº 13.022/14, em seus princípios mínimos e competências gerais, bem como em ações preventivas e repressivas para garantia da paz social, do ordenamento jurídico e na proteção sistêmica da vida e da integridade física e psicológica do ser.

CAPÍTULO II

DO INGRESSO

Art. 2º A admissão nos grupamentos especializados da Guarda Metropolitana de Cabedelo estará condicionada a aprovação em curso de habilitação específico, com diretrizes e carga horária previamente disciplinada, conforme normatização vigente.

§ 1º A admissão a que se refere o caput deste artigo levará em consideração, rigorosamente, os seguintes critérios:

I – Classificação Final no Curso de Habilitação Específico;

II – Opção do agente pelo grupamento pretendido;

III – Disponibilidade de vagas no grupamento pretendido;

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/299C-15AF-174B-B887 e informe o código 299C-15AF-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

Art. 6º As avaliações serão feitas em formulário próprio, a ser disponibilizado, em formato eletrônico, pela Diretoria Administrativa e Gestão de Pessoas da SSMDC, devendo ser devidamente preenchidos até o 5º dia útil do mês subsequente.

§ 1º Em situação excepcional, em caso de impossibilidade do formulário ser confeccionado por meio eletrônico, fica resguardado a possibilidade de realiza-lo por meio físico.

§ 2º As avaliações serão feitas com base em 05 (cinco) conceitos (Ruim, Regular, Bom, Ótimo e Excelente), aos quais estará vinculada uma pontuação que variará de 02 (dois) a 10 (dez) pontos.

Art. 7º Ao final de cada trimestre será feita a avaliação das notas, obtidas mensalmente por cada avaliado, atribuindo-se uma nota trimestral, que será a média aritmética das três notas obtidas pelo avaliado no período.

Parágrafo único. A nota final (semestral) será a média aritmética das duas notas trimestrais obtidas pelo GM.

Art. 8º Ao final da avaliação, conforme a nota obtida, ao GM avaliado será atribuído um conceito de INAPTO, PARCIALMENTE INAPTO ou APTO, conforme o seguinte:

I – Será considerado INAPTO o GM que obtiver média semestral inferior a 08 (oito) pontos, conforme avaliação das suas atividades;

II – Será considerado PARCIALMENTE INAPTO o GM que obtiver ao menos uma média trimestral inferior 08 (oito) pontos, conforme avaliação das suas atividades.

III – Será considerado APTO o GM que obtiver média semestral superior a 08 (oito) pontos, conforme avaliação das suas atividades.

§ 1º Após ser considerado "APTO" nos dois períodos do EAP, o Guarda Metropolitano será efetivado mediante portaria do Comandante Geral da GMC;

§ 2º Os GMs considerados inaptos em quaisquer dos períodos de avaliação, passarão por Curso de Requalificação Profissional para Grupamentos Especializados e poderá, após sua aprovação, reiniciar o EAP;

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/299C-15AF-174B-B887 e informe o código 299C-15AF-174B-B887

Art. 9º O Diretor Administrativo e Gestão de Pessoas encaminhará o relatório do EAP ao Comandante Geral da GMC, até o 10º dia útil, após a finalização do período de avaliação, para deferimento ou reforma, mediante considerações e fundamentos, e consequente homologação do resultado.

Art. 10 Será automaticamente considerado 'INAPTO', enquanto no EAP, o Guarda Metropolitano que cometer transgressão disciplinar de qualquer natureza, com Processo Administrativo Disciplinar (PAD) transitado em julgado, garantido ao processado o direito a defesa e ao contraditório;

§ 1º Caso, após trânsito em julgado do Processo Administrativo Disciplinar (PAD), o GM seja declarado inocente, o mesmo será reconduzido ao grupamento e poderá reiniciar um novo EAP.

§ 2º Caso, após trânsito em julgado do Processo Administrativo Disciplinar (PAD), o GM seja declarado culpado, e da penalidade aplicada resulte em reclassificação do comportamento para comportamento inferior ao bom, este não poderá integrar os quadros dos grupamentos especializados até que atinja, novamente, o comportamento mínimo necessário.

CAPÍTULO IV

DA EFETIVAÇÃO E DA PERMANÊNCIA

Art. 11 O Guarda Metropolitano será efetivado no grupamento especializado, apenas após o cumprimento do Estágio de Avaliação Profissional (EAP), desde que obtenha o conceito de APTO.

Art. 12 Os GMs efetivos dos Grupamentos Especializados, poderão ser remanejados diante necessidade excepcional do serviço, devidamente motivada, garantido o reingresso, conforme disponibilidade, sem a necessidade do curso de requalificação ou EAP;

Art. 13 Os GMs efetivos que cometerem transgressão disciplinar de natureza média ou além, ou ainda os que cometerem transgressões disciplinares de natureza leve de forma reiterada serão afastados, sendo seu reingresso condicionado à participação em Curso de Requalificação Profissional para Grupamentos Especializados.

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabodelo.1doc.com.br/verificacao/29ÿC-15ÿE-174B-B887 e informe o código 29ÿC-15ÿE-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

ANEXO ÚNICO

GRUPAMENTOS ESPECIALIZADOS – GMC

ROMU – GRUPAMENTO DE RONDAS OSTENSIVAS MUNICIPAIS

Requisitos:

I – Ter flexibilidade de horários;

II – Ser devidamente aprovado no curso de habilitação específico (CHAGE);

III – Possuir porte de arma funcional;

IV – Encontrar-se enquadrado, no mínimo, no comportamento bom.

V – Não se encontrar respondendo a processo na Corregedoria Geral.

GPA – GRUPAMENTO DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

Requisitos:

I – Ter flexibilidade de horários;

II – Ser devidamente aprovado no curso de habilitação específico (CHAGE);

III – Ser devidamente aprovado no módulo de habilitação específico;

IV – Possuir porte de arma funcional;

V – Encontrar-se, no mínimo, no comportamento bom;

VI – Não se encontrar respondendo a processo na Corregedoria Geral.

RMP – GRUPAMENTO DE RONDAS MARIA DA PENHA

Requisitos:

I – Ter flexibilidade de horários;

II – Ser devidamente aprovado no curso de habilitação específico (CHAGE);

III – Ser devidamente aprovado no módulo de habilitação específico (Maria da Penha)

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabodelo.1doc.com.br/verificacao/29ÿC-15ÿE-174B-B887 e informe o código 29ÿC-15ÿE-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 O Comandante Geral da GMC disciplinará, mediante instrumento próprio, as diretrizes de organização e funcionamento do Curso de Requalificação Profissional para Grupamentos Especializados.

Art. 15 Somente fará jus a qualquer benefício pecuniário específico da atuação em grupamentos especializados, os membros devidamente efetivados, nos termos desta portaria.

Art. 16 O Comandante Geral da GMC efetivará o Guarda Metropolitano, no grupamento pretendido, em até 30 (trinta) dias após a homologação do resultado do EAP, mediante portaria de designação.

Art. 17 Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 18 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Secretário de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania, 22 de junho de 2023.

GM MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Secretário de Segurança Municipal
Comandante da Guarda Metropolitana de Cabedelo

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabodelo.1doc.com.br/verificacao/29ÿC-15ÿE-174B-B887 e informe o código 29ÿC-15ÿE-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal e Defesa da Cidadania

IV – Preferencialmente, possuir porte funcional de arma de fogo;

V – Encontrar-se, no mínimo, no comportamento bom;

VI – Não se encontrar respondendo a processo na Corregedoria Geral.

GPAE – GRUPAMENTO DE PROTEÇÃO E APOIO ÀS ESCOLAS

Requisitos:

I – Ter flexibilidade de horários;

II – Ter espírito e disposição para o trabalho com crianças e adolescentes;

III – Ser devidamente aprovado no curso de habilitação específico;

IV – Preferencialmente, possuir porte funcional de arma de fogo;

V – Encontrar-se, no mínimo, no comportamento bom;

VI – Não se encontrar respondendo a processo na Corregedoria Geral.

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabodelo.1doc.com.br/verificacao/29ÿC-15ÿE-174B-B887 e informe o código 29ÿC-15ÿE-174B-B887

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal

PORTARIA Nº 025/2023/GSS/SSM

O SECRETARIO DE SEGURANÇA MUNICIPAL DE CABEDELO E COMANDANTE GERAL DA GUARDA METROPOLITANA DE CABEDELO no uso de suas atribuições legais e considerando as disposições contidas no art. 4° da Lei nº 1.293/06, cominado com os artigos 210, Inciso II, 217, Inciso II e 222 do Estatuto dos Funcionários Públicos de Cabedelo, Lei Municipal nº 523/89, e com o disposto no art. 87 da Lei nº 1472/09;

Considerando o constante no Processo Administrativo Disciplinar da Corregedoria Geral – 1926/2023-CORREG/CSD/IG/SSMDC/GMC, que apurou denuncia de transgressão disciplinar registrada no Sistema Digital dos Inspetores desta Secretaria sob o memorando nº 13.146/2023, e que pugnou pelo ARQUIVAMENTO DO PROCESSO;

RESOLVE:

Art. 1º Determinar o ARQUIVAMENTO do Processo Administrativo Disciplinar nº 1926/2023-CORREG/CSD/IG/SSMDC/GMC, instaurado para apurar a ocorrência oriunda do Sistema Digital dos Inspetores desta Secretaria, tendo como parte o GM MAYLLON DANTAS CARLOS, Mat. 08.760-2.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua expedição.

Gabinete do Secretário, 22 de junho de 2023.

GM MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Secretário de Segurança Municipal
Comandante Geral da Guarda Metropolitana de Cabedelo

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/A34B-C348-AC15-81DF e informe o código A34B-C348-AC15-81DF

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Esporte, Juventude e Lazer

RETIFICAÇÃO - RESULTADO DO CREDENCIAMENTO DEFININDO A ORDEM DE CONTRATAÇÃO DOS CANDIDATOS CREDENCIADOS - EDITAL EMERGENCIAL DE CREDENCIAMENTO Nº 003/2023 – COORDENADOR PEDAGÓGICO, PROFISSIONAIS DE EDUCAÇÃO FÍSICA E COORDENADORES DE BAIRRO. PROJETO: CARAVANA DO ESPORTE CONVÊNIO: 884234/2019. CARGO: COORDENADOR PEDAGÓGICO: Não houve inscrições. CARGO: COORDENADOR DE BAIRRO: Vagas: 01 (uma), Período de Contratação: 12 (doze) meses Carga horária: 40hs semanais, vaga de contratação imediata – Bairro Ponta de Matos Sendo assim, segue: Selecionados: JAMIL VIANA DE MEDEIROS, CPF: 533.587.167-91 (1º Classificado – Bairro Ponta de Matos), CAIO HENRIQUE JUSTINO FLOR, CPF: 110.094.644-69 (1º CR - Bairro Ponta de Matos), ANDRÉ FELIPE CASSIANO VIEGAS, CPF: 102.702.794-66 (2º CR - Bairro Ponta de Matos). Não houve inscrições para cadastro reserva para os bairros: Renascer, Centro e Jacaré. CARGO: PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA: Vagas: 01 (uma), CONTRATAÇÃO imediata. Período de Contratação: 12 (doze) meses, Carga horária: 20hs semanais. Selecionados:HENRIQUE THOMAZ SOARES NETO, CPF: 806.261.934-91 (1º Classificado). YAGGO ARAÚJO VIEIRA, CPF: 092.689.404-85 (1º CR), JOÃO RODRIGUES DA SILVA, CPF: 104.585.914-16 (2º CR), EMANUEL DE SOUTO GUEDES, CPF: 012.075.004-02 (3º CR), WENDELL BONNER FREITAS OLIVEIRA DE SOUZA, CPF: 096.151.284-90 (4º CR), DANIELE BARBOSA DA SILVA DIONÍSIO, CPF: 081.488.314-16 (5ºCR), ACHILLES WANDERLEY BARBOSA RIBEIRO DA SILVA (6º CR), CPF: 011.756.214-98, THAYUAN SOUSA RIBEIRO CPF: 117.015.044-64 (7º CR).

Thaís Abreu Moreira
Presidente da Comissão de Julgamento
Matrícula: 07.469-1

Maurício Vicente dos Santos
Secretário de Esporte, Juventude e Lazer

Rua Presidente João Pessoa, 19 – Centro – Cabedelo/PB
CEP: 58100-100 Telefone: (83) 3228-0459
E-mail: esportec@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAURÍCIO VICENTE DOS SANTOS
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/DCF9-5021-CDA3-CB0D e informe o código DCF9-5021-CDA3-CB0D

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Segurança Municipal

PORTARIA Nº 026/2023/GS/SSM

O SECRETARIO DE SEGURANÇA MUNICIPAL DE CABEDELO E COMANDANTE GERAL DA GUARDA METROPOLITANA DE CABEDELO no uso de suas atribuições legais e considerando as disposições contidas no art. 4° da Lei nº 1.293/06, cominado com os artigos 210, Inciso II, 217, Inciso II e 222 do Estatuto dos Funcionários Públicos de Cabedelo, Lei Municipal nº 523/89, e com o disposto no art. 87 da Lei nº 1472/09;

Considerando o constante no Processo Administrativo Disciplinar da Corregedoria Geral – 6.026/2022 - CSD/SSM/GMC/CORREG, que apurou a ocorrência registrada na Ouvidoria da Guarda Metropolitana de Cabedelo e que pugnou pela aplicação de penalidade de SUSPENSÃO no período de dois dias;

RESOLVE:

Art. 1º Aplicar ao GM MAYLLONN DANTAS CARLOS, Mat. 08.760-2, penalidade de **SUSPENSÃO**, no período de dois dias, por ter praticado conduta de transgressão tipificada nos Artigos 21 e 22 do Regulamento Disciplinar da Guarda Civil Municipal de Cabedelo, Lei nº 1.472, de 30 de dezembro de 2009.

Art. 2º A presente penalidade deverá ser averbada no prontuário individual do servidor.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Secretário, 22 de junho de 2023.

GM MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Secretário de Segurança Municipal
Comandante Geral da Guarda Metropolitana de Cabedelo

Rua Benício de Oliveira Lima, nº 371 – Camboinha III – Cabedelo-PB
CEP: 58.101-383 – Telefone: (83) 3228-4413
Email: guardamunicipal@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAGALHÃES GALVÃO LOURENÇO
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/A34B-C348-AC15-81DF e informe o código A34B-C348-AC15-81DF

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Esporte, Juventude e Lazer

EXTRATO DE CONTRATO CREDENCIAMENTO

Contrato nº 240/2023. CONTRATADA: JOÃO RODRIGUES DA SILVA FILHO, inscrito no CPF nº 104.585.914-16. OBJETO: Prestação de serviços de PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA, para atender à Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer de Cabedelo-PB para a Implantação e desenvolvimento do Projeto CARAVANA DO ESPORTE no Município de Cabedelo/PB, referente ao Convênio Nº. 884234/2019 – Ministério do Esporte. VIGÊNCIA: 12 meses (art. 10.1 do Contrato 240/2023). FUNDAMENTO: Edital de Credenciamento Nº. 003/2023. Art. 25, caput, art. 26, caput, da Lei nº 8.666/93. MODALIDADE: Inexigibilidade de licitação. VALOR DO CONTRATO: R$ 20.460,00 (valor mensal de R$ 1.705,00). Ratificada por: Maurício Vicente dos Santos, Secretário de Esporte, Juvenutde e Lazer de Cabedelo/PB.

EXTRATO DE CONTRATO CREDENCIAMENTO

Contrato nº 206/2023. CONTRATADA: YAGGO ARAUJO VIEIRA, CPF nº 092.689.404-85. OBJETO: Prestação de serviços de PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA, para atender à Secretaria Municipal de Esporte, Juventude e Lazer de Cabedelo-PB para a Implantação e desenvolvimento do Projeto CARAVANA DO ESPORTE no Município de Cabedelo/PB, referente ao Convênio Nº. 884234/2019 – Ministério do Esporte. VIGÊNCIA: 12 meses (art. 10.1 do Contrato 206/2023). FUNDAMENTO: Edital de Credenciamento Nº. 003/2023. Art. 25, caput, art. 26, caput, da Lei nº 8.666/93. MODALIDADE: Inexigibilidade de licitação. VALOR DO CONTRATO: R$ 20.460,00 (valor mensal de R$ 1.705,00). Ratificada por: Maurício Vicente dos Santos, Secretário de Esporte, Juvenutde e Lazer de Cabedelo/PB.

Rua Presidente João Pessoa, 19 – Centro – Cabedelo/PB
CEP: 58100-100 – Telefone: (83) 3228-0459
E-mail: esporte@cabedelo.pb.gov.br

Assinado por 1 pessoa: MAURÍCIO VICENTE DOS SANTOS
Para verificar a validade das assinaturas, acesse https://cabedelo.1doc.com.br/verificacao/AA17-380C-484D-6C7C e informe o código AA17-380C-484D-6C7C

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº 22.06.0097.001.00020-3
RECLAMANTE: **NILZA FERREIRA DUARTE**
RECLAMADA: **TAP AIR PORTUGAL e SCALA VIAGENS E TURISMO**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO(A) RECLAMANTE:

Alega a Sra. NILZA FERREIRA DUARTE que no dia 10 de fevereiro de 2022 comprou uma passagem internacional (ida e volta) junto a empresa reclamada Scala viagens e turismo, pelo valor de R$ 4.762,85 (quatro mil setecentos e sessenta e dois reais e oitenta e cinco centavos), com data para o dia 03 de junho de 2022.

Entretanto, a consumidora, dois meses após adquirir as passagens, descobriu que por problema de saúde e por recomendações médicas ficaria impossibilitada de viajar na data prevista. Sendo assim, após saber de tal informação, foi de imediato a agência da empresa reclamada Scala para informar o ocorrido e buscar assim um reembolso das passagens compradas, apresentando inclusive o laudo médico solicitado no dia 06 de abril de 2022.

Mediante a apresentação do laudo, lhe foi informado que a agência entraria em contato com a companhia aérea TAP Air Portugal e que a consumidora deveria aguardar o reembolso.

Relata que, mesmo indo por diversas vezes na agencia não recebeu nenhuma resposta sobre o reembolso ou qualquer outra atitude para solucionar seu problema.

Quatro dias antes da data marcada para a viagem, a consumidora mais uma vez procurou a agência e só então foi informada que o laudo apresentado anteriormente não seria válido e que necessitaria de um outro. Na oportunidade, a consumidora também apresentou um parecer de risco cirúrgico, tendo em vista que estaria passando por uma cirurgia naquele período.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Na terceira e última audiência de conciliação, ocorrida em 10/08/2022, a empresa reclamada **TAP AIR PORTUGAL** ofereceu o reembolso da taxa no valor de R$ 443,46 e a empresa SCALA (KLEBER DE OLIVEIRA CABRAL) ofereceu a proposta de R$ 288,00. Contudo, não houve o aceite por parte da consumidora, tendo em vista que o valor pago pela passagem era muito superior ao que foi proposto.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

DAS ALEGAÇÕES DA(S) EMPRESA(S):

A empresa reclamada **TAP AIR PORTUGAL** apresentou defesa oral na audiência de conciliação e foi dito que *"A autora adquiriu os bilhetes através de agência de viagens e, nesse sentido, todas as tratativas mencionadas foram com a SCALA VIAGENS. Inclusive, como restou indicado à consumidora, por essa Ré, a responsabilidade de repassar as demandas da passageira à TAP é exclusiva da agência de viagens contratada. Nesse sentido, destacamos que a agência de viagens SCALA VIAGENS, ao ser contratada pelos Requerentes para adquirir bilhetes dessa Ré, passou a ser a responsável por proceder com as demais demandas da sua cliente, ora Reclamante, junto à TAP. Assim, eventual remarcação ou reembolso apenas pode ser operado por essa Ré se solicitado pela agência de viagens SCALA VIAGENS. Logo, os bilhetes da Reclamante não foram reembolsados por ausência de pedido da agência de viagens SCALA VIAGENS. Assim, resta evidente que a SCALA VIAGENS não procedeu com a solicitação de remarcação ou de reembolso dos bilhetes adquiridos pelas Autoras. Logo, essa Reclamada não efetivou o reembolso das passagens em razão da ausência de requerimento. Assim, os bilhetes estão aptos a serem remarcados ou reembolsados, bastando que a SCALA VIAGENS efetue a solicitação através do site da TAP (https://reembolsos.flytap.com/RefundsWAR/spring/refundsFlow?execution=e1s1&_eventId=initRefunds) ou pelo call center, a depender do tipo de reembolso desejado. Assim, acerca dos fatos ocorridos, inexiste, portanto, qualquer ato ilícito (ação ou omissão) praticado pela TAP que pudesse fundar a restituição ou indenização ora pleiteada pela Reclamante. Sendo assim, não tem proposta de acordo."*

A empresa **SCALA VIAGENS E TURISMO**, por sua vez, em sua Defesa Administrativa, informa que não concorreu em culpa para com os danos causados a reclamante, pois a empresa é uma intermediária de venda de passagens aéreas. Alega que não teria como a empresa arcar com o reembolso, mas a mesma, de boa-fé, mandou todos os e-mails em tempo hábil para que a solicitação da noticiante fosse atendida. Afirma também que a reclamada tem um contrato que demonstra que é intermediária da empresa SKY PLUS,

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Ressaltou que dois dias antes da data da viagem, foi informada que não seria possível o reembolso e que se a mesma desejasse agendar uma nova data, deveria pagar o valor de aproximadamente R$1.000,00 (mil reais), o que de pronto, não foi aceito.

Por fim, requer o reembolso do valor pago pela passagem devidamente atualizado.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na primeira audiência de conciliação, ocorrida em 18/07/2022, não houve o comparecimento da empresa SCALA VIAGENS E TURISMO tendo em vista que a referida empresa não foi devidamente notificada, sendo assim foi determinado nova notificação e agendamento de nova audiência.

Quanto a empresa TAP, apresentou defesa oral e disse que: *"A autora adquiriu os bilhetes através de agência de viagens e, nesse sentido, todas as tratativas mencionadas foram com a SCALA VIAGENS. Inclusive, como restou indicado à consumidora, por essa Ré, a responsabilidade de repassar as demandas da passageira à TAP é exclusiva da agência de viagens contratada. Nesse sentido, destacamos que a agência de viagens SCALA VIAGENS, ao ser contratada pelas Requerentes para adquirir bilhetes dessa Ré, passou a ser a responsável por proceder com as demais demandas da sua cliente, ora Reclamante, junto à TAP. Assim, eventual remarcação ou reembolso apenas pode ser operado por essa Ré se solicitado pela agência de viagens SCALA VIAGENS. Logo, os bilhetes da Reclamante não foram reembolsados por ausência de pedido da agência de viagens SCALA VIAGENS. Assim, resta evidente que a SCALA VIAGENS não procedeu com a solicitação de remarcação ou de reembolso dos bilhetes adquiridos pelas Autoras. Logo, essa Reclamada não efetivou o reembolso das passagens em razão da ausência de requerimento. Assim, os bilhetes estão aptos a serem remarcados ou reembolsados, bastando que a SCALA VIAGENS efetue a solicitação através do site da TAP (https://reembolsos.flytap.com/RefundsWAR/spring/refundsFlow?execution=e1s1&_eventId=initRefunds) ou pelo call center, a depender do tipo de reembolso desejado. Assim, acerca dos fatos ocorridos, inexiste, portanto, qualquer ato ilícito (ação ou omissão) praticado pela TAP que pudesse fundar a restituição ou indenização ora pleiteada pela Reclamante. Sendo assim, não tem proposta de acordo."*

Na segunda audiência de conciliação, ocorrida em 02/08/2022, a empresa SCALA VIAGENS E TURISMO apresentou interesse em resolver o problema da consumidora. Sendo assim, houve o agendamento de nova audiência ficando todas as partes devidamente notificadas.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

que é a responsável pelas tratativas com a empresa Transporte Aéreos Portugueses S.A. – TAP. Afirma que a empresa beneficiada com a compra das passagens aéreas, conforme consta no espelho da compra do cartão de crédito foi a empresa TAP. Alega que a SCALA, ficou apenas com uma comissão no valor de R$ 288,00, onde se compromete a devolver a qualquer momento para solucionar a demanda da consumidora. Por fim, alega que não cometeram nenhuma irregularidade. Sendo assim, requer a improcedência e o arquivamento da presente demanda.

Assim, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.
É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Em primeiro lugar, necessário esclarecer que a relação estabelecida entre as partes é típica de consumo. Ou seja, figura no polo ativo, a Reclamante, como destinatária final dos serviços, e as empresas, no polo passivo, como prestadoras de serviço.

Analisando detidamente a questão, observamos através dos documentos juntados nos autos, que assiste razão a Sra. **NILZA FERREIRA DUARTE**, ora reclamante.

Além de existir verossimilhança nos argumentos da Reclamante, as empresas **TAP AIR PORTUGAL e SCALA VIAGENS E TURISMO** não trouxeram aos autos elementos capazes de impedir, modificar ou extinguir a pretensão do consumidor.

Muito pelo contrário, por um lado, a empresa a reclamada **TAP AIR PORTUGAL** informou que como a consumidora tinha adquirido a passagem aérea através de uma agência de viagem, todas as tratativas referentes a cancelamento, alteração e devolução do valor pago deveriam ser feitas através da própria agência.

Por outro lado, a empresa **SCALA VIAGENS E TURISMO**, a agência de viagens onde a consumidora realizou a compra das passagens, informou que assim que soube do ocorrido, enviou todas as solicitações através dos e-mails para a cia área.

Portanto, percebe-se que ambas as empresas tentam se eximir da responsabilidade de ressarcir a consumidora o valor pago pela passagem aérea.

Além do motivo ter sido por questões de saúde, o pedido de cancelamento e devolução se deu com bastante antecedência ao dia do voo. Sendo assim, a empresa aérea não teria qualquer prejuízo em realizar a devolução dos valores pagos e colocar novamente as passagens disponíveis para venda.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

Quanto à alegação da empresa **SCALA VIAGENS E TURISMO** de que não teria responsabilidade pela estorno dos valores pagos, pois afirma tratar-se apenas de uma agência de viagens, ficando com uma porcentagem do valor pago a título de comissão, percebe-se que tal narrativa não merece prosperar pois, conforme estatui o Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores de produtos ou serviços são responsáveis solidariamente por eventuais prejuízos causados aos consumidores

Pelo conjunto probatório apresentado, não restam dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços, ficando evidenciada a clara infração aos ditames prescritos no artigo 20, do CDC, porquanto os serviços prestados foram claramente considerados viciados, assim como houve abusividade na *próxis* das Reclamadas. *In verbis*:

> **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:
>
> I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
>
> II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
>
> III- o abatimento proporcional do preço.

Incontroversos os fatos constitutivos do direito da reclamante e não se desincumbindo a parte reclamada de provar a culpa exclusiva da consumidora pela falha na prestação dos serviços ou fatos extintivos da pretensão, merece acolhida a Reclamação Administrativa, com a consequente condenação das Empresas **TAP AIR PORTUGAL e SCALA VIAGENS E TURISMO** ao pagamento de multa por violação a legislação consumerista. Devendo ainda, ser classificada a presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA.**

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56, I do Código de Defesa do Consumidor, art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena de multa administrativa imposta a:

- **TAP AIR PORTUGAL:**

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto ao Art. 20, tendo em vista a falha na prestação dos serviços uma vez que a consumidora solicitou o

cancelamento e o estorno dos valores pagos com muita antecedência e por motivos justificados, de saúde, porém não obteve o reembolso dos valores;

b) Houve danos a consumidora na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que teve que arcar com o pagamento das passagens sem sequer tê-las utilizado;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A Reclamante não é Idosa (maior de 60 anos), portanto, não houve agravante em relação à lei 10.741/2003;

e) Não Houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da reclamada em tentar solucionar a presente demanda;

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica da Reclamada, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 4.720,00 (1000 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

- **SCALA VIAGENS E TURISMO:**

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto ao Art. 20, tendo em vista a falha na prestação dos serviços uma vez que a consumidora solicitou o cancelamento e o estorno dos valores pagos com muita antecedência e por motivos justificados, de saúde, porém não obteve o reembolso dos valores;

b) Houve danos a consumidora na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que teve que arcar com o pagamento das passagens sem sequer tê-las utilizado;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A Reclamante não é Idosa (maior de 60 anos), portanto, não houve agravante em relação à lei 10.741/2003;

e) Não Houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da reclamada em tentar solucionar a presente demanda;

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica da Reclamada, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 944,00 (200 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

4. CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo terem as reclamadas infringido a norma do artigo 20 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao passo em que determino:

a) A notificação da reclamada **TAP AIR PORTUGAL**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 4.720,00 (quatro mil setecentos e vinte reais),** pela violação a legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos arts. 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97 (SEGUE EM ANEXO BOLETO PARA PAGAMENTO DA MULTA);

b) a) A notificação da reclamada **SCALA VIAGENS E TURISMO**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 944,00 (novecentos e quarenta e quatro reais),** pela violação a legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos arts. 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97 (SEGUE EM ANEXO BOLETO PARA PAGAMENTO DA MULTA);

c) Na ausência de recurso ou de pagamento da multa, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder à inscrição do valor em dívida ativa, para posterior cobrança judicial com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2181/97;

d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição dos nomes das empresas infratoras **TAP AIR PORTUGAL e SCALA VIAGENS E TURISMO** no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 13 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediador
Matrícula 07.465-9

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

PROCESSO Nº 22.09.0097.001.00068-3
RECLAMANTE: **MARIA INÊS VICENTE DA SILVA**
RECLAMADA: **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A. e IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMANTE:

Alega a Sra. MARIA INÊS VICENTE DA SILVA, ora reclamante, que possui um cartão de crédito do HIPERCARD, de final nº 6669, onde a mesma afirma que existem dívidas em atraso. Informa também que tentou entrar em contato com a reclamada mais não obteve êxito, no entanto a reclamante tem pretensão de quitar seus débitos junto a empresa. Por fim, requer uma proposta de renegociação do débito com valores que consiga arcar mensalmente.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na audiência de conciliação, não houve o comparecimento da empresa **IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.,** mesmo sendo devidamente notificada conforme fls. 31.

Após os debates, a empresa **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A.** não apresentou proposta de acordo.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMADA:

A empresa **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A.** alega, em sua defesa escrita, que trata-se do contrato 17099 - 001328535910000, referente ao cartão 5283.xxxx.xxxx.3803 - HIPERCARD INTERNACIONAL MASTERCARD ZERO, com adesão em 26/01/2012, e cancelado por cobrança em 27/10/2020, com saldo devedor na época de R$ 7.109,41. Em análise, afirma que o contrato deste cartão foi cedido para a seguinte empresa: IRESOLVE/RECOVERY ,Telefone: 0800 772 3331, Atendimento de segunda a sábado das 8h30min às 20h00. Para maiores informações ou renegociação do débito deverá manter contato com a empresa

IRESOLVE/RECOVERY, no telefone acima indicado. Ressaltamos que a cessão de dívidas incobráveis é uma atividade comum no mercado e absolutamente amparada do ponto de vista de contratos e leis. Apenas para fins de esclarecimentos, este procedimento está dentro da legalidade, e dos ditames estabelecidos pelo Código Civil (Lei nº. 10.406/02), conforme dispõe os artigos 286 e 893, ambos do referido dispositivo legal: Art. 286. O credor pode ceder o seu crédito, se a isso não se opuser a natureza da obrigação, a lei, ou a convenção com o devedor; a cláusula proibitiva da cessão não poderá ser oposta ao cessionário de boa-fé, se não constar do instrumento da obrigação. Art. 893. A transferência do título de crédito implica a de todos os direitos que lhe são inerentes. Esclarecemos, ainda, que a referida cessão está de acordo com o disposto no art. 06º da Resolução nº 2.836 do Banco Central do Brasil, de 30 de maio de 2001. Por fim, requer a improcedência e o arquivamento da presente demanda.

A empresa reclamada **IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.** não apresentou defesa escrita, embora tenha sido devidamente notificada conforme fls. 31.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente faz-se necessário esclarecer que a relação havida entre as partes é de consumo, ensejadora da incidência do Código de Defesa do Consumidor – o que não significa necessariamente a procedência da presente Reclamação, senão nos casos de comprovada abusividade.

Ao debruçar-nos no mérito da demanda, observamos por meio de tudo quanto fora arregimentado aos autos, que não assiste razão à Reclamante, Sra. **MARIA INÊS VICENTE DA SILVA,** haja vista a inexistência de qualquer prática irregular/abusiva por parte da Reclamada.

A empresa **HIPERCARD** informou que a dívida não mais pertence a este grupo e que foi cedida a empresa **IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.,** que, mesmo sendo devidamente notificada (fls. 31), não apresentou defesa escrita nem tampouco compareceu a audiência de conciliação.

Contudo, mesmo diante da não manifestação da empresa **IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.** nos autos, a consumidora

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº 22.09.0097.001.00073-3
RECLAMANTE: **LUCIELMA BEZERRA DA SILVA**
RECLAMADA: **ENERGISA S.A.**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMANTE:

Alega a reclamante que possui um contrato de prestação de serviço junto à empresa ENERGISA para fornecimento de energia elétrica na Unidade Consumidora nº 5/2013489-6. Continuou esclarecendo que no mês de agosto de 2022 realizou junto à reclamada uma renegociação para quitar suas faturas que estavam em aberto. Alega que desde então, vem cumprindo com o pagamento do acordo celebrado. Contudo, afirma que para sua surpresa, ao entrar no site do SERASA, verificou que existia um protesto junto ao cartório do município de Cabedelo no valor de R$ 230,68 (duzentos e trinta reais e sessenta e oito). Ao comparecer no cartório, foi lhe informado que o valor era referente a uma fatura da ENERGISA que já teria sido incluída no acordo anteriormente celebrado. Ao entrar em contato com a empresa, foi informada que a fatura havia sido corrigida e que a reclamante deveria apenas pagar a taxa do cartório, valor esse, que a mesma se reusa a pagar tendo em vista que a fatura já tinha sido paga na renegociação feita anteriormente. Por fim, requer a retirada do protesto do cartório feito no nome da reclamante, por parte da empresa reclamada.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na audiência de conciliação, após os debates, a empresa **ENERGISA S.A.** não apresentou proposta de acordo.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMADA:

A empresa **ENERGISA S.A.** alega, em sua defesa escrita, que o protesto da fatura no nome da reclamante se deu em 25/04/2022, anterior à data da negociação, que ocorreu em 10/08/2022. Sendo assim, afirma que o protesto ocorreu de forma regular ante a existência de fatura/título não pago, sendo, pois, a obrigação pela sua retirada após o

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

afirmou que a referida empresa já apresentou algumas propostas de negociação do débito, sendo que não ficaram dentro das condições suficientes para que a reclamante pudesse realizar o pagamento.

Portanto, verifica-se que a reclamante reconhece a dívida, sendo assim, não se trata de uma cobrança ilegal ou irregular.

Portanto, seria injusto condenar as Empresas Reclamadas **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A. e IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.** por violação à legislação consumerista, diante das alegações e argumentos aqui aduzidos, entendendo não merecer ser acolhida a presente reclamação, razão pela qual deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

3. CONCLUSÃO

Tendo em vista a não configuração de prática infrativa por parte das reclamadas **HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A. e IRESOLVE COMPANHIA SECURIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS S.A.**, reconheço como **IMPROCEDENTE** a presente reclamação apresentada, devendo ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

Notifique-se a parte reclamada desta decisão. Após, sejam os autos arquivados e baixados.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 13 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matrícula 07.465-9

JEREMIAS [illegible]EIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

pagamento ser do próprio DEVEDOR, ou seja, da reclamante, conforme Art. 26 da Lei nº 9.492/97. Portanto, alega que não cometeu nenhuma irregularidade. Sendo assim, requer a improcedência e o arquivamento da presente demanda.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente faz-se necessário esclarecer que a relação havida entre as partes é de consumo, ensejadora da incidência do Código de Defesa do Consumidor – o que não significa necessariamente a procedência da presente Reclamação, senão nos casos de comprovada abusividade.

Ao debruçar-nos no mérito da demanda, observamos por meio de tudo quanto fora arregimentado aos autos, que não assiste razão à Reclamante, Sra. **LUCIELMA BEZERRA DA SILVA**, haja vista a inexistência de qualquer prática irregular/abusiva por parte da Reclamada.

Conforme consta na defesa escrita da empresa, o protesto da dívida foi feito no dia 25/04/2022 e a negociação do pagamento se deu em 10/08/2022, ou seja, posterior a data do protesto.

Neste sentido, caberia à própria consumidora solicitar a baixa e a exclusão do título protestando, devendo pagar, apenas, as taxas cobradas no cartório que deu origem ao referido protesto.

Portanto, seria injusto condenar a Empresa Reclamada **ENERGISA S.A.** por violação à legislação consumerista, diante das alegações e argumentos aqui aduzidos, entendendo não merecer ser acolhida a presente reclamação, razão pela qual deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

3. CONCLUSÃO

Tendo em vista a não configuração de prática infrativa por parte da reclamada **ENERGISA S.A.**, reconheço como **IMPROCEDENTE** a presente reclamação apresentada, devendo ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Notifique-se a parte reclamada desta decisão. Após, sejam os autos arquivados e baixados.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 13 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediador
Matricula 07.465-9

MATHEUS LINS FELIZARDO
Secretário-Adjunto do PROCON
Matricula: 08.227-6

JEREMIAS BEZERRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Por fim, esclareceu que entrou em contato com a agência de viagem reclamada, a CVC, para que realizasse o reembolso de tudo que foi pago. Afirma o reclamante que a reclamada não se prontificou em devolver o valor pago integralmente, e sim com desconto de taxas.

Desta feita, tendo em vista a negativa da reclamada em reembolsar o valor pago integralmente, bem como pela negativa em resolver de forma amigável o problema, vem a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor solicitar que o valor seja integralmente devolvido.

1.2. DAS ALEGAÇÕES DA(S) EMPRESA(S):

A primeira reclamada, **CVC BRASIL**, alega que foi intermediadora do serviço de turismo, também se sujeitando as regras e disponibilidades dos seus fornecedores.

Sustenta que é mera intermediária e que o objeto da sua contratação se exauriu com a celebração do contrato entre o consumidor e a empresa fornecedora, não tendo culpa pela má prestação de serviços.

Aduz que no contrato celebrado com o reclamante há previsão de cobrança em 15% sobre o valor contratado a título de taxa de serviço, sendo uma remuneração a CVC pelos serviços de intermediação.

Alega que não teve responsabilidade sobre o caso e que se trata de excludente de responsabilidade por haver motivo de força maior, por fato excepcional decorrente da pandemia do COVID-19, pedindo que a presente reclamação seja arquivada e classificada como **ATENDIDA.**

Já a segunda reclamada, **MSC CRUZEIROS**, discorre que, por ser o cruzeiro marítimo em si o próprio atrativo do pacote de turismo adquirido pelo consumidor, não há que se falar em falha na prestação do serviço quando há a impossibilidade de atracar em um dos portos previstos no itinerário, pelo que indica haver previsão contratual nesse sentido (fls. 45).

Ademais, a segunda reclamada afirma que houve uma situação de força maior, onde fortes chuvas acarretaram nos fechamentos dos portos do Estado de

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº **23.03.0097.001.00032-3**
RECLAMANTE: **OLAVO DE SOUZA LIMA**
RECLAMADAS: **CVC BRASIL OP. AG. VIAGENS E MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

1.1. DAS ALEGAÇÕES DO RECLAMANTE:

Alega o Sr. **OLAVO DE SOUZA LIMA**, ora reclamante, que em 12/12/2022 adquiriu um pacote turístico para ele e para a esposa no cruzeiro **MSC SEASHORE**, através da Agência de viagens **CVC**, ambas reclamadas, juntando comprovantes de pagamento totalizando R$ 9.816,00 (nove mil oitocentos e dezesseis reais) de custo.

Informa que o referido pacote de cruzeiro indicava no itinerário que o embarque do navio seria na cidade de Maceió/AL, no dia 21/02/2023, às 16 horas.

Relata que no dia 20/02/2023 se encontrava hospedado na Cidade de Paulo Afonso/BA, e que neste mesmo dia recebeu uma ligação por volta das 14 horas informando que teria que se dirigir naquele momento até a cidade de Maceió para que pegasse um ônibus fretado pelo operador de turismo, sob a alegação de que o navio não iria poder atracar na cidade de Maceió, e sim sairia da cidade de Salvador/BA.

Esclarece, ainda, que no momento da ligação o reclamante se encontrava em um passeio de barco na cidade de Paulo Afonso/BA e não conseguiria chegar a tempo para o embarque no citado ônibus, para que fossem até a cidade de Salvador/BA.

Desta feita, não conseguiu embarcar no Cruzeiro, ficando sem o passeio que foi contratado conforme documentação em anexo.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

São Paulo, o que adiou a partida do MSC Seashore do dia 18 para o dia 19/02/2023, provocando alteração no itinerário previsto do navio: cancelamento da escala em Maceió, originalmente prevista para o dia 21/02/2023 (fls. 46 e 47).

Ato contínuo, a segunda reclamada informa que a reserva do consumidor foi cancelada sem penalidades, ficando o valor do cruzeiro disponível para utilização em nova viagem, devendo o reclamante buscar a agência de viagem, fato também válido para opção do ressarcimento. Pugna pelo arquivamento da presente Reclamação, considerando que não houve falhas na prestação do serviço (fls. 47, dos autos físicos).

1.3. DAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO:

1ª Audiência: Dia 14/04/2023. Feito o pregão, registra-se que ambas as partes, reclamante e reclamadas, estavam presentes no dia e no horário designado para a audiência conciliatória. A parte reclamante reiterou os termos da inicial. A reclamada MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA informou que o consumidor tem o crédito de R$ 6.876,00 (seis mil oitocentos e setenta e seis reais) para ser utilizado em outra viagem, mas que precisa ir procurar a agência de viagem CVC BRASIL. No entanto, a CVC BRASIL informou que levaria o caso para o setor responsável para melhor análise, pelo que restou determinada nova audiência com a possível proposta de acordo pelas reclamadas designada para 04/05/2023.

2ª Audiência: Dia 04/05/2023. Feito o pregão, registra-se que ambas as partes, reclamante e reclamadas, estavam presentes no dia e no horário designado para a audiência conciliatória. A parte reclamante reiterou os termos da inicial. Após os debates, a empresa reclamada MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA apresentou os esclarecimentos necessários e reiterou os termos da defesa escrita, não oferecendo nova proposta de acordo. Já a CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A informou que "*após ser noticiada pelo consumidor a problemática apresentada, a reclamada esclarece que busca sempre atender seus consumidores de forma rápida e eficiente nos canais de atendimento presenciais, online e telefônicos. Importante ressaltar que a CVC é intermediadora contratual entre o contratante e o prestador do serviço. De modo que o prestador do serviço poderá, eventualmente, efetuar cobrança de diferença tarifária para a nova data escolhida pelo consumidor, em caso de remarcação dependendo da disponibilidade. No*

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

presente caso, em análise ao contrato vinculado a consumidora de nº 8310-0000154905, cruzeiro no valor de R$ 9.816,00, verificamos que a MSC realizará o reembolso integral de R$ 9.816,00 via estorno no cartão de crédito pagante em 19/04/2023, poderá ser visualizado em fatura no prazo de até 3 ciclos conforme procedimento do banco emisser, diretamente ao consumidor no prazo de 90 dias úteis. Insta salientar que este é o prazo estipulado pela cia. marítima, tendo em vista que os valores pagos foram repassados diretamente a ela. Desta forma, é possível verificar que o pedido da consumidora foi atendido, com a orientação." Ato contínuo, a empresa MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA refutou os termos apresentados pela outra empresa reclamada, esclarecendo que não há proposta de devolução de valor integral por sua iniciativa.

Assim, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO

Ab initio, cabe ressaltar a aplicação da legislação consumerista à hipótese, tendo em vista que a primeira reclamada, CVC, é empresa de passeios turísticos, e a segunda reclamada, MSC CRUZEIROS, é empresa privada de cruzeiros, e o reclamante é claramente o destinatário final destes serviços, se revelando incontroversas as relações de consumo, amparadas pelo artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, a despeito da existência de normas específicas. Logo, as relações jurídicas entre as partes são regidas pela Lei nº. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Em cotejo analítico aos documentos comprobatórios presentes nesses autos, podemos constatar que **assiste razão ao Sr. Olavo de Souza Lima**, ora reclamante, na medida em que apuramos a falha na prestação dos serviços oferecidos pelas reclamadas, onde estas não se dispuseram a sanar o prejuízo suportado pelo consumidor.

Isso porque, conforme fls. 38 do caderno processual, na oportunidade de resolução da lide na primeira audiência conciliatória, as partes mostraram o conflito de responsabilização entre si, uma vez que a proposta da MSC CRUZEIRO DO BRASIL LTDA foi de crédito no valor de R$ 6.876,00, para utilização em outra

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Tal posto que, comprovada a falha na prestação do serviço e o dano experimentado pelo consumidor, tanto o fornecedor direto do serviço de viagem marítima, quanto seus intermediários, no caso, a agência de turismo, respondem solidariamente pelos prejuízos causados aos consumidores porque inseridas na cadeia de produção envolvida na atividade de risco prestado.

Há de se considerar que as reclamadas alegam que o cancelamento se deu por fatos alheios à sua vontade, todavia não há comprovação irrefutável de que as chuvas ocorridas em São Paulo resultaram na necessidade de cancelamento da atracagem em Maceió, ônus que lhe incumbia, com fulcro no art. 6º, VIII do CDC.

Mesmo com o aviso de cancelamento antecipado, o mesmo não exime as partes reclamadas em serem responsabilizadas pelos prejuízos sofridos em decorrência de uma falha na prestação de seus serviços. Ainda, é sabido que uma viagem de férias é organizada com antecedência, sendo que a modificação abrupta acarreta em vários custos aos consumidores, tanto financeiras quanto temporais.

Neste sentido, resta irretocável a aplicação dos ditames previstos no artigo 20, do CDC, porquanto os serviços prestados foram claramente considerados viciados. *In verbis*:

> **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:
> **I** - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
> **II**- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> **III**- o abatimento proporcional do preço.

Assim, incontroversos os fatos constitutivos do direito do reclamante e não se desincumbindo as reclamadas de provar a culpa exclusiva do consumidor, merece acolhida a Reclamação Administrativa, com as consequentes condenações das empresas reclamadas **CVC BRASIL OP. AG. VIAGENS E MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA**, ao pagamento de multa por violação à legislação consumerista, devendo a presente Reclamação ser classificada como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA.**

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

viagem, a ser despendido pela segunda reclamada, a CVC BRASIL OPERADORA DE VIAGEM S.A. Contudo, a segunda reclamada não susteve a proposta, solicitando a remarcação da audiência para a melhor análise do caso.

Ocorre que o mesmo aconteceu na audiência de conciliação redesignada, onde a reclamada CVC ofereceu proposta de acordo em nome da reclamada MSC CRUZEIROS, de devolução integral do valor pago pelo consumidor, a ser estornado em cartão de crédito pagante, proposta esta refutada na própria audiência pela CVC, consoante fls. 69 dos autos físicos.

Em relação aos danos causados a parte reclamante, temos que o mesmo teve sua viagem programada cancelada, sem a definição do estorno financeiro do valor previamente pago, razão pela qual inafastável a aplicação dos ditames insculpidos no art. 14, caput e § 1º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Vide:

> 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.
> § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
> I - o modo de seu fornecimento;
> II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Ainda que a empresa CVC seja intermediária, não há como eximir a mesma de responsabilização do dano gerado ao consumidor, *in casu*, posto que o pacote do cruzeiro foi adquirido na própria CVC, e diante do cancelamento inesperado da viagem, esta deixou de assegurar ao consumidor o serviço ofertado, sem a indicação precisa de que haveria a devida reparação.

É cristalino o entendimento de que ambas as empresas buscaram transferir a responsabilidade do prejuízo material uma para a outra, tentando eximir a falha na prestação do serviço, ainda que esta responsabilidade seja solidária, como dispõe o art. 7º, parágrafo único, c/c o art. 25 e parágrafos, do Código de Defesa do Consumidor.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e ao art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena administrativa:

Em relação a ambas as empresas reclamadas:

a) Houve a nítida violação aos ditames consumeristas, guardando perfeita relação com o artigo 14, caput e § 1º, incisos I e II, bem como o art. 20, caput, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, haja vista a indisponibilidade em resolver a demanda do consumidor;

b) Houve danos ao consumidor que, uma vez tendo sido alterada a data do cruzeiro adquirido com antecedência, teve que suportar prejuízos de ordem material e moral, com sua viagem modificada subitamente e posteriormente cancelada e não havendo outra possibilidade de sanar a desvantagem posta ao consumidor;

c) A condição econômica das reclamadas é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) O reclamante é idoso (76 anos), havendo agravante em relação à lei 10.741/2003;

f) Não houve circunstância atenuante, tendo em vista que as empresas não buscaram solucionar a demanda do consumidor.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a situação econômica das reclamadas e condição de pessoa idosa do consumidor, fixo-lhes a pena de multa definitiva no valor correspondente a **R$ 2.360,00 (dois mil trezentos e sessenta reais) para cada empresa reclamada, equivalentes a 500 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo.**

4. CONCLUSÃO

Em face do exposto, julgo terem as empresas **CVC BRASIL OP. AG. VIAGENS E MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA** infringido as normas do Código

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

de Proteção e Defesa do Consumidor, especialmente o que prescreve o artigo 14, caput e § 1º, incisos I e II, bem como o art. 20, *caput*, ambos da Lei 8.078/90.

Isto posto, determino:

a) A devida notificação das empresas infratoras, **CVC BRASIL OP. AG. VIAGENS E MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA**, na forma legal, para que cada uma das empresas pague o valor de **R$ R$ 2.360,00 (dois mil trezentos e sessenta reais)**, ante a violação à legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos temos do arts. 46 e 49, todos do Decreto 2181/97. (SEGUE ANEXO BOLETO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA);

d) Na ausência de recursos ou de pagamentos das multas pelas reclamadas **CVC BRASIL OP. AG. VIAGENS E MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA**, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder com as inscrições dos valores em dívida ativa, a fim de consequentes cobranças judiciais com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome das empresas infratoras no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e se cumpra na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

ANNA RAQUEL DE ALMEIDA KIPPE
Mediadora
Matrícula 41.020-5

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário-Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Desta feita, vem, a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar as medidas cabíveis para que a reclamada cancele seu plano contratado, bem como a restitua integralmente dos valores pagos, com as devidas correções e atualizações monetárias.

1.2. DAS ALEGAÇÕES DA(S) EMPRESA(S):

A empresa reclamada não apresentou resposta a nenhuma tratativa disponibilizada por este órgão, ainda que se tenha comprovada à intimação da notificação da presente Reclamação, consoante notícia de recebimento de AR em 17/04/2023 (fls. 14).

Considerando-se o estabelecido no art. 48, da Lei Ordinária 1.025/2001, houve o decurso do prazo sem manifestação da parte reclamada.

Portanto, se considera que a empresa, por ato discricionário, não apresentou defesa escrita ou alegações sobre a situação denunciada pelo consumidor, ainda que devidamente notificada, pelo que serão os fatos reputados como verdadeiros, na forma do que se prevê o art. 49, da Lei 1.025/2001.

1.3. DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Feito o pregão, registra-se que apenas a parte reclamante estava presente no dia e no horário designado para a audiência conciliatória. Ausente a empresa reclamada, ainda que propriamente intimada (fls. 14).

A parte reclamante reiterou os termos da exordial.

Assim, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.

É o relatório.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº **23.04.0097.001.00019-3**
RECLAMANTE: **ILKA DE LOURDES MELO E SILVA**
RECLAMADAS: **LITORAL HOTÉIS E TURISMO**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

1.1. DAS ALEGAÇÕES DO RECLAMANTE:

Alega a Sra. **ILKA DE LOURDES MELO E SILVA**, ora reclamante, que contratou um pacote de hospedagem junto a **LITORAL HOTÉIS E TURISMO**, ora reclamada, pelo valor total de R$ 2.640,00.

A mesma informa que foi abordada em um supermercado por vendedores da empresa reclamada e, na ocasião, lhe foi oferecido um pacote onde poderia escolher entre diversos hotéis e pousadas bem conceituados e que, através do serviço contratado, os valores das diárias seriam menores. Informa que, pelo prometido, se interessou em assinar tal contrato e assim o fez, dividindo o valor em 10 vezes de R$ 264,00, em seu cartão de crédito, o que totalizou R$ 2.640,00.

Ressaltou que o contrato foi assinado no dia 30 de agosto de 2022 e que desde então não consegue utilizar o oferecido. Tentou algumas vezes, porém foi informada que espera seria de três meses para a reserva, com cobranças de taxas bem acima do anteriormente proposto, além do mais as pousadas oferecidas possuíam padrão abaixo das oferecidas no ato da contratação.

Por fim, destacou que desde o dia da contratação até o presente momento não conseguiu utilizar os serviços contratados por estarem em desacordo com os valores informados na contratação.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

2. FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO

Ab initio, cabe ressaltar a aplicação da legislação consumerista à hipótese, tendo em vista que a reclamada, **LITORAL HOTÉIS E TURISMO**, é empresa de passeios turísticos, e a reclamante é claramente a destinatária final destes serviços, se revelando incontroversas as relações de consumo, amparadas pelo artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, a despeito da existência de normas específicas. Logo, as relações jurídicas entre as partes são regidas pela Lei nº. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Em cotejo analítico aos documentos comprobatório presente nesses autos, podemos constatar que **assiste razão à Sra. Ilka de Lourdes Melo e Silva**, ora reclamante, na medida em que apuramos falha na prestação dos serviços oferecidos pela reclamada, onde esta não se dispôs a sanar o prejuízo suportado pela consumidora.

Isso porque o serviço oferecido no momento da contratação do pacote turístico é destoante do serviço praticado de fato pela empresa reclamada, uma vez que a reclamada afirma que **não há disponibilidade de hotéis no padrão ofertado no momento da compra.**

Na relação de consumo estabelecida entre a reclamante e a empresa reclamada haveria de se preservar a boa-fé. Ocorre que diante dos fatos alegados pela consumidora, a empresa reclamada não cumpre com os termos informados no ato da venda do serviço, na medida em que **a consumidora até o presente momento sequer pôde utilizar o que contratou, pois nunca há vaga disponível nas pousadas e hotéis pretendidos pela reclamante.**

Em relação aos danos causados a parte reclamante, temos que a mesma não consegue utilizar os serviços contratados, razão pela qual inafastável a aplicação dos ditames insculpidos no art. 14, caput e § 1º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Vide:

> 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.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Neste sentido, resta irretocável a aplicação dos ditames previstos no artigo 20, do CDC, porquanto o serviço prestado pela empresa reclamada resta eivado de vício. *in verbis*:

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:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III- o abatimento proporcional do preço.

Assim, incontroversos os fatos constitutivos do direito da reclamante e não se desincumbindo a reclamada de provar a culpa exclusiva da consumidora, merece acolhida a presente Reclamação Administrativa, com a consequente condenação da empresa reclamada **LITORAL HOTÉIS E TURISMO** ao pagamento de multa por violação à legislação consumerista, devendo a presente Reclamação ser classificada como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atendo-se ao art. 56 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e ao art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena administrativa:

Em relação à empresa reclamada **LITORAL HOTÉIS E TURISMO**:

a) Houve a nítida violação aos ditames consumeristas, guardando perfeita relação com o artigo 14, *caput* e § 1º, incisos I e II, bem como o art. 20, *caput*, do

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

proceder com a inscrição dos valores em dívida ativa, a fim de consequentes cobranças judiciais com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome da empresa infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e se cumpra na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

ANNA RAQUEL DE ALMEIDA KIPPE
Mediadora
Matrícula 41.020-5

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário-Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, haja vista a indisponibilidade em resolver a demanda da consumidora;

b) Houve danos à consumidora, que não consegue utilizar os servidos da forma como foram contratados, não havendo possibilidade de sanar a desvantagem posta à mesma;

c) A condição econômica da reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A reclamante é idosa (68 anos), havendo agravante em relação à lei 10.741/2003;

f) Não houve circunstância atenuante, tendo em vista que a empresa não buscou solucionar a demanda da consumidora.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a situação econômica da reclamada e condição de pessoa idosa da consumidora, fixo-lhe a pena de multa definitiva no valor correspondente a **R$ 2.124,00 (dois mil cento e vinte e quatro reais), equivalentes a 450 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo.**

4. CONCLUSÃO

Em face do exposto, julgo ter a empresa **LITORAL HOTÉIS E TURISMO** infringido as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, especialmente o que prescreve o artigo 14, caput e § 1º, incisos I e II C/C artigo 20, ambos da Lei 8.078/90.

Sendo assim, determino:

a) A devida notificação da empresa infratora, na forma legal, para que pague o valor **R$ 2.124,00 (dois mil cento e vinte e quatro reais)**, ante a violação à legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos do arts. 46 e 49, todos do Decreto 2.181/97. (SEGUE ANEXO BOLETO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA);

d) Na ausência de recursos ou de pagamento da multa pela reclamada **LITORAL HOTÉIS E TURISMO**, remeter à Secretaria Municipal da Receita para

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº 23.04.0097.001.00034-3
RECLAMANTE: MAURÍCIO SANTOS DA SILVA
RECLAMADA: BANCO C6 CONSIGNADO S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO RECLAMANTE:

Alega o **Sr. MAURICIO SANTOS DA SILVA**, ora reclamante, que recebe benefício do INSS e que para sua surpresa verificou a existência de um empréstimo junta ao **BANCO C6** no valor de R$ 3.911,86 (três mil novecentos e onze reais e oitenta e seis centavos), conforme cópia do documento anexado, o qual não contratou.

Alega ainda, que recebeu uma ligação de uma consultora, informando sobre a possibilidade da redução de juros de um empréstimo já existente, mas para isso, o consumidor teria que ir presencialmente a loja representante.

Em ato contínuo, o reclamante deixou bem claro que não tinha nenhum interesse em adquirir um novo empréstimo e sim, ver melhores condições de juros no empréstimo que já possuía. Após isso, foi liberado e retornou a sua residência pensando que tinha conseguido melhores taxas de juros do seu empréstimo antigo.

No entanto, para sua surpresa, ocorreu a contratação de um novo empréstimo consignado em seu nome, sem sua autorização ou sem qualquer pedido do reclamante e que em nenhum momento solicitou, bem como, não tem interesse de permanecer com o valor depositado em sua conta.

Por fim, requer o auxílio desse Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para solucionar toda essa situação, conforme os itens A, B e C do Termo de Reclamação.

DAS ALEGAÇÕES DA EMPRESA:

A empresa reclamada **BANCO C6 CONSIGNADO S.A.** pleiteia, em sua defesa escrita, em sede preliminar, que ocorra a substituição do polo passivo para a empresa **BANCO C6 CONSIGNADO S.A.**, visto que é esta empresa que oferece o serviço e não, Banco C6, já que são pessoas jurídicas distintas.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Alega ainda, a existência de um contrato de empréstimo consignado, no qual foi liberado o valor de R$ 3.911,86 (três mil novecentos e onze reais e oitenta e seis centavos) para o consumidor e que referido valor foi depositado em conta de sua titularidade. Informa, ainda, que não foi constatada nenhuma irregularidade, uma vez que existe contrato assinado, bem como biometria facial. Por fim, requer o arquivamento da reclamação.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Feito o pregão, verificou-se a presença de todas as partes. A parte Reclamante reiterou os termos da exordial. Após os debates, a empresa Reclamada ofereceu a proposta de quitação antecipada do contrato no valor de R$ 4.036,80, mas não foi aceita pelo reclamante que alega que foi lesado no momento da contratação, visto que não queria um novo empréstimo e que não reconhece a sua assinatura no contrato apresentado, e lança como contraproposta, devolver o valor que foi depositado em sua conta, qual seja: o valor de R$ 3.911,86 (três mil novecentos e onze reais e oitenta e seis centavos).

O consumidor alega que já ocorreu um desconto no valor de R$100,00 e já existe outro desconto programado para ocorrer no dia 05/06/2023, também no valor de R$100,00.

Sendo assim, diante da contraproposta e para resolver tal situação, foi determino o agendamento de nova audiência para o dia 31/05/2023 às 09:30h.

Na segunda audiência, a empresa Reclamada não ofereceu proposta de acordo, já que alega que passou o prazo de arrependimento previsto no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se trata de uma liquidação antecipação com redução de juros.

Assim, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.
É o relatório.

2 - FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente faz-se necessário esclarecer que a relação havida entre as partes é de consumo, ensejadora da incidência do Código de Defesa do Consumidor – o que não significa necessariamente a procedência da presente Reclamação, senão nos casos de comprovada abusividade.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Ademais, tendo em vista o acolhimento da preliminar suscitada pela reclamada, proceda o cartório com a devida **correção do polo passivo, devendo constar no polo passivo a empresa BANCO C6 CONSIGNADO S.A.**

Notifique-se a parte reclamada desta decisão. Após, sejam os autos arquivados e baixados.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matricula 07.465-9

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Com relação a preliminar arguida na defesa, julgo procedente, devendo o BANCO C6 CONSIGANDO, inscrito no CNPJ nº61.348.538/0001-86, figurar no polo passivo da presente demanda, devendo o BANCO C6 ser excluído do polo passivo desta reclamação.

Ao debruçar-nos no mérito da demanda, observamos por meio de tudo quanto fora arregimentado aos autos, que não assiste razão ao Reclamante, **MAURÍCIO SANTOS DA SILVA**, haja vista a inexistência de qualquer prática irregular/abusiva por parte da Reclamada.

Ora, como é sabido, em que pese se tratar de uma relação consumerista, na qual incidem os princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor, não fica o Reclamante dispensado de produzir um mínimo de prova, ainda que indiciária, dos elementos fundantes da responsabilidade objetiva, quais sejam, o defeito ou vício no produto ou serviço; os *eventus damni* ou prejuízo causado ao consumidor; e a relação de causalidade entre o vício ou defeito e o evento danoso ou prejudicial.

Por outro lado, a empresa trouxe aos autos, contrato assinado, biometria facial, bem como comprovante de depósito no valor de R$ 3.911,86 (três mil novecentos e onze reais e oitenta e seis centavos) em conta de titularidade do reclamante, conforme documentos juntados às fls. 21 a 24.

Assim, seria injusto condenar a Empresa Reclamada **BANCO C6 CONSIGNADO S.A.** por violação à legislação consumerista, diante das alegações e argumentos aqui aduzidos, entendendo não merecer ser acolhida a presente reclamação, razão pela qual deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

3. CONCLUSÃO

Tendo em vista a não configuração de prática infrativa por parte da reclamada, reconheço como **IMPROCEDENTE** a presente reclamação apresentada, devendo ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº **23.04.0097.001.00037-3.**
RECLAMANTE: **EDNILTON MARTINS DE LIMA**
RECLAMADAS: **BANCO SEGURO S.A.**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

1.1. DAS ALEGAÇÕES DO(A) RECLAMANTE:

Alega o Sr. **EDNILTON MARTINS DE LIMA**, ora reclamante, que recebe benefício previdenciário pelo INSS e que, para sua surpresa, verificou a existência de um refinanciamento de empréstimo consignado junto ao BANCO SEGURO S.A., ora reclamado, com valor liberado de R$ 945,43, conforme cópia do documento em anexo, o qual não contratou.

Alegou ainda que recebeu uma ligação onde lhe foi oferecido um refinanciamento e que, de imediato, o reclamante negou, porém percebeu o desconto de R$ 220,00 em seu benefício e, ao consultar o histórico consignado do INSS, visualizou que houvera um refinanciamento do valor de R$ 18.480,00, havendo uma indicação de liberação em sua conta no valor de R$ 945,43, a ser pago em 84 vezes de R$ 220,00.

Por fim, afirmou que em momento algum autorizou qualquer refinanciamento ou semelhante e que deseja o cancelamento de tal.

Desta feita, pela inércia da Reclamada em resolver o problema, vem a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitar, em seus pedidos, a comprovação de autorização do refinanciamento com a apresentação de contrato, o cancelamento do contrato e a restituição das parcelas já descontadas.

a Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
p: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

1.2. DAS ALEGAÇÕES DA EMPRESA:

A empresa reclamada, **BANCO SEGURO S/A,** contesta as alegações informando que o consumidor possui dois empréstimos vinculados a conta de login "edniltonmartinsdelimamartins@gmail.com", e que a contratação dos empréstimos n's. 500360635-6 e 500360620-8 se deram mediante o fornecimento de dados pessoais do consumidor, feitos em 06/09/2022, no valor de R$ 9.482,76, em 84 parcelas de R$ 220,00, bem como um dos empréstimos foi refinanciado em 12/09/2022.

Indica que a documentação enviada para a contratação dos empréstimos não apresenta irregularidade, bem como os dados pessoais coincidem com os documentos enviados, vinculando o consumidor ao empréstimo. Ademais, indica que a contratação continua ativa e que não houve nenhum bloqueio em conta, considerando que não há saldo (fls. 19).

Por fim, pugna pelo arquivamento da Reclamação, ante a suposta ausência de irregularidades, sem a imposição de multa, pois aduzem não haver violação consumerista, ou inadequação nas informações prestadas ao reclamante.

1.3. DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Feito o pregão, se registra que ambas as partes, reclamante e reclamada, comparecerem no dia e na hora designada para a audiência de cunho conciliatório.

A reclamante reiterou os termos da exordial. A empresa Reclamada não ofereceu a proposta de acordo, apresentando os seguintes esclarecimentos: "*A reclamada reitera os termos da defesa ressaltando que a contratação dos empréstimos, sob no 500360635-6 e 500360620-8 se deu mediante fornecimento de dados pessoais do consumidor, feitos em 06/09/2022, no valor de R$ 9.482,76 em 84 parcelas de R$220,00. Observável ainda, que um dos empréstimos foi refinanciado em 12/09/2022. Foi possível verificar que a documentação enviada para a contratação dos empréstimos não apresenta qualquer irregularidade, além de que os dados pessoais coincidem com os documentos enviados, vinculando o consumidor ao empréstimo. Ademais, a contratação permanece ativa e, considerando que não há saldo, não houve qualquer bloqueio em conta. Por fim, ante ausência de irregularidades, espera a reclamada ter esclarecido todos os pontos. Portanto, requer de rigor*

elementos capazes de impedir, modificar ou extinguir o direito tutelado do consumidor.

Sendo assim, não há como comprovar que o consumidor realizou a contratação do empréstimo consignado em debate, uma vez que o contrato físico ou eletrônico é inexistente.

Neste sentido, é evidente que se trata de prática abusiva em que se apresenta ao consumidor falsa percepção de contratação de empréstimo consignado, descontando valores em folha de pagamento de benefício previdenciário, sem que haja a anuência inequívoca do hipossuficiente, o que se torna um agravante.

Portando, podemos constatar inegável prática que viola frontalmente os direitos do consumidor, na forma fiel do artigo 39, incisos III e V, da Lei 8.078/1990, que assim discorre:

> **Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994) (..)
> **III** - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (...)
> **V** - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; (...)
>
> **Parágrafo único.** Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

No mesmo sentido, fica evidenciada infração aos ditames previstos no artigo 20, do CDC, porquanto os serviços prestados foram claramente considerados viciados. *In verbis*:

> **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:
> **I** - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
> **II**- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
> **III**- o abatimento proporcional do preço.

o arquivamento da reclamação sem a imposição de qualquer multa, tendo em vista que não houve a ocorrência de qualquer violação à legislação consumerista, ou mesmo inadequação nas informações prestadas ao reclamante."

Após os debates, se encerrou a audiência sem que houvesse acordo.

Vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.

É o relatório. Passo à decisão.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA DECISÃO

Ab initio, cabe ressaltar a aplicação da legislação consumerista à hipótese, tendo em vista que a empresa reclamada é instituição financeira de serviços bancários, e o reclamante é claramente o destinatário final destes serviços, se revelando incontroversa relação de consumo, amparada pelo artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, a despeito da existência de normas específicas. Logo, a relação jurídica entre as partes é regida pela Lei nº. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

Em detida análise dos fatos havidos no presente processo administrativo, podemos constatar que **assiste razão ao Sr. Ednilton Martins de Lima**, ora reclamante, tendo em vista que a empresa reclamada não apresentou nenhum documento aos autos referente a contratação vergastada pelo reclamante.

Tão logo, dos documentos comprobatórios à disposição deste órgão, temos que a reclamante juntou demonstrativos de desconto de origem do INSS, onde restaram evidenciados descontos de empréstimos consignados sob o contrato 500360635-6, consoante constam nas fls. 05- 07.

Portanto, a empresa reclamada foi notificada da presente reclamação em todos os seus termos, onde restou apontado o número do contrato a ser comprovada a aquisição legítima, o que não ocorreu.

Neste diapasão, além de existir verossimilhança nos argumentos do reclamante, a empresa reclamada **BANCO SEGURO S/A** não trouxe aos autos

Apurada a conduta da empresa reclamada, temos que a empresa reclamada deve ser responsabilizada pelos danos causados a parte reclamante, diante dos ditamos insculpidos no art. 14, § 1º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Vide:

> 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.
> § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
> I - o modo de seu fornecimento;
> II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Pelo conjunto probatório apresentado, não restam dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços pela reclamada, bem como do caráter ilegítimo dos descontos em benefício previdenciário. Pertinente esclarecer que este órgão ofereceu oportunidade para que a empresa reparasse os danos causados, mas as providências tomadas não evitaram prejuízos para o consumidor.

Neste diapasão, o diploma consumerista complementa em seu art. 42, Parágrafo Único, os direitos que cabem ao consumidor em caso da cobrança indevida. Vejamos:

> **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.

Assim, incontroversos os fatos constitutivos do direito do reclamante e não se desincumbindo a reclamada de provar a culpa exclusiva do consumidor, merece acolhida a presente Reclamação Administrativa, com a consequente condenação da reclamada, **BANCO SEGURO S/A**, ao pagamento de multa por violação à legislação consumerista, devendo a presente Reclamação ser classificada como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e ao art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena administrativa:

Em relação ao **BANCO SEGURO S/A**:

a) Houve a nítida violação aos ditames consumeristas, guardando perfeita relação ao artigo 14, § 1º, incisos I e II do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, haja vista a responsabilidade do fornecedor de produto e serviço;

b) Houve clara prática vedada pelo CDC, prevista no do artigo 39, incisos III e V, porquanto houveram descontos automáticos em benefício previdenciário de valores não comprovadamente contratados pelo consumidor;

c) Há dano material mensal ao consumidor, onde este suporta descontos mensais não restituídos e não cancelados;

d) A condição econômica da reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

e) O reclamante não é idoso, não havendo agravante em relação à lei 10.741/2003;

f) Não houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista que a empresa não buscou solucionar a demanda da consumidora.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica da reclamada, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 3.304,00 (três mil trezentos e quatro reais), equivalentes a 700 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo.**

4. CONCLUSÃO

Julgo ter a empresa **BANCO SEGURO S/A** infringido as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, especialmente o que prescreve o artigo 14, § 1º, I e II, e o artigo 39, III e V, da Lei 8.078/90.

Isto posto, determino:

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Processo nº 23.04.0097.001.00064-3
RECLAMANTE: PAULO CESAR PONTES
RECLAMADA: SERASA S/A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 - RELATÓRIO:

1.1. **DAS ALEGAÇÕES DO (A) RECLAMANTE:**

Alega o Sr. **PAULO CESAR PONTES**, proprietário da empresa J.M. REPRESENTAÇÕES E SERVIÇOS e ora reclamante, que possui seu CNPJ negativado junto ao **SERASA**, ora reclamada.

Continuou esclarecendo que, para sua surpresa, ao consultar o status de seu CNPJ junto ao site da empresa reclamada, percebeu uma dívida existente com a indicação de débito em aberto.

Relatou que no passado comprou um automóvel de um senhor de nome SÉRGIO CAVALCANTE RIBEIRO JUNIOR e imagina o reclamante que tal dívida possa ser referente a este veículo.

Informou, ainda, que o veículo em questão está quitado, como pode ser visto em declaração anexada, e que ao se dirigir ao banco onde o reclamante realizou os pagamentos do veículo, foi informado que não havia nenhum valor em aberto, bem como no cartório nenhum protesto havia sido realizado.

Por fim, trouxe à baila que entrou em contato com a empresa reclamada solicitando a retirada do seu CNPJ do seu sistema, porém foi informado que isso só poderia ser realizado mediante a apresentação de uma declaração de quitação e que por várias vezes tentou realizar o procedimento mais não conseguiu êxito.

Desta forma, crendo estar com seu CNPJ negativado indevidamente, vem a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor solicitar declaração de inexistência de débitos, para que se determine a retirada do nome do reclamante do sistema do SERASA.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

a) A notificação da empresa infratora **BANCO SEGURO S/A** para pagar o valor de **R$ 3.304,00 (três mil trezentos e quatro reais)**, pela violação à legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos temos do arts. 46 e 49, todos do Decreto 2181/97. (SEGUE ANEXO BOLETO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA);

d) Na ausência de recursos ou de pagamentos das multas pelo **BANCO SEGURO S/A**, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder as inscrições dos valores em dívida ativa, para posteriores cobranças judiciais com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome da empresa infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e se cumpra na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

ANNA RAQUEL DE ALMEIDA KIPPE
Mediadora
Matrícula 41.020-5

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

1.2. **DAS ALEGAÇÕES DA EMPRESA:**

Em suas razões, a empresa reclamada SERASA S/A esclarece que, conforme consulta no sistema realizado em 26/04/2023, no cadastro de inadimplentes constam seis anotações para o CNPJ da empresa do reclamante, e que todas as anotações foram incluídas por SÉRGIO AUGUSTO CAVALCANTI RIBEIRO JÚNIOR (CNPJ nº. 15.517.560/0001-95), no valor de R$ 1.500,00 cada, se referindo a duplicatas de venda mercantil.

Informa que funciona como banco de dados, e que os credores que incluem as dívidas no cadastro são os responsáveis pela veracidade das informações ali inscritas, sendo os credores responsáveis por realizar a baixa das anotações no cadastro de inadimplentes, motivo pelo qual somente SÉRGIO AUGUSTO CAVALCANTI RIBEIRO JÚNIOR (CNPJ nº. 15.517.560/0001-95) poderá prestar os devidos esclarecimentos e solucionar o feito.

Por fim, suscita sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente Reclamação, pugnando pela sua exclusão.

1.3. **DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:**

Feito o pregão, com os cumprimentos de estilo, verificou-se a presença de todas as partes.

A parte reclamante reitera os termos da exordial. Após os debates, a empresa Reclamada não ofereceu proposta de acordo. Contudo, apresentou as seguintes alegações: "*A reclamada reitera os termos da defesa ressaltando que, conforme consulta realizada no dia 26.04.2023, em seu cadastro de inadimplentes, constam SEIS anotações para o CNPJ da empresa do Sr. Paulo, todas as anotações foram incluídas por SÉRGIO AUGUSTO CAVALCANTE RIBEIRO JÚNIOR (CNPJ n. 15.517.560/0001-95), no valor de R$ 1.500,00 e se referem à duplicata de venda mercantil (contratos nn. 68293423137, 58293423137, 48293423137, 38293423137, 28293423137 e 18293423137. A Serasa, como banco de dados, atua como mera depositária da informação, consignando no seu cadastro de inadimplentes as informações das dívidas que lhe são repassadas pelos respectivos credores. Ou seja, a Serasa não participou, em nenhum momento, da relação jurídica material que deu origem aos débitos. As inclusões das dívidas no cadastro de inadimplentes da Serasa decorrem de contrato de prestação de serviços, por meio do qual os credores assumem integral responsabilidade pela exatidão e veracidade das informações prestadas, bem como pela inclusão*

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

e exclusão da ocorrência nos cadastros, sem qualquer ingerência por parte da Serasa. Portanto, constata-se que não houve vício na prestação de serviço pela Reclamada, enquanto bureau de crédito e apenas receptor das informações de inadimplências disponibilizadas pelos credores, sendo a Serasa parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente reclamação, motivo pelo qual pede-se a sua exclusão, devendo-se intimar o SÉRGIO AUGUSTO CAVALCANTE RIBEIRO JUNIOR para compor o polo passivo da lide."

Sem acordo, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.

É o relatório.

2 - FUNDAMENTAÇÃO

Preliminarmente, importa destacar que não se identifica relação de consumo entre as partes reclamante e reclamada.

Nota-se que as relações de consumo são aquelas nas quais há, obrigatoriamente, a presença de três elementos: o consumidor, o fornecedor e um produto ou serviço. Se algum dos integrantes não estiver na situação, não é caracterizado um tipo de relação de consumo.

Em cotejo analítico aos documentos apresentados pela parte reclamante, se verifica que carece de razão quando da responsabilização da empresa reclamada na manutenção da inscrição da empresa pessoa jurídica do reclamante em seu cadastro de inadimplência, visto que não foram solicitadas as devidas baixas das duplicatas inscritas pelo credor do reclamante.

Neste sentido, é entendimento pacificado que incumbe ao credor a exclusão de registro de dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito. (SÚMULA 548, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015, SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA).

Assim, seria injusto condenar a empresa reclamada por violação à legislação consumerista, diante das alegações e argumentos aqui aduzidos, pelo que se entende não merecer ser acolhida a presente Reclamação, razão pela qual deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Processo nº 23.05.0097.001.00002-3
RECLAMANTE: ANTÔNIA MARIA DA SILVA ALVES
RECLAMADA: OI S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO (A) RECLAMANTE:

Alega a Sra. **ANTONIA MARIA DA SILVA ALVES,** ora reclamante, que possui uma linha fixa junto a reclamada **OI S.A.** e que solicitou um reparo de sua linha no mês de julho e que está sem funcionar desde o dia 08/07/2022.

Ressaltou também, que entrou em contato com a reclamada em 09/08/2022, obtendo a informação de que a equipe iria até sua residência no dia 11/08/2022 para fazer os devidos reparos, mas até o presente momento nada feito e está pagando por um serviço que não funciona há mais de um mês.

Desta feita, tendo em vista a inércia da reclamada, bem como pela negativa em resolver de forma amigável o problema, requer o auxílio desse Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para solucionar toda essa situação, conforme os itens A, B, C e D do Termo de Reclamação.

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMADA:

A empresa reclamada **OI S.A.** alega, em sua defesa escrita, que as cobranças são devidas e que não há nenhum tipo de irregularidade. Esclarece, ainda, que a empresa sempre se pautou de forma correta, oferecendo os melhores serviços que estavam ao seu alcance, sempre adimplindo com os deveres assumidos quando da feitura do pacto entre as partes. Alega que é impossível, sob a égide da Teoria do Risco Administrativo, concluir que a

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

3. CONCLUSÃO

Tendo em vista a não configuração de prática infrativa por parte da reclamada, reconheço como **IMPROCEDENTE** a presente Reclamação apresentada, devendo ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Notifique-se a parte reclamada desta decisão. Após, sejam os autos arquivados e baixados.

Publique-se e se cumpra na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

ANNA RAQUEL DE ALMEIDA KIPPE
Mediadora
Matrícula 41.020-5

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário-Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

reclamada deva ser responsabilizada pelo supostamente ocorrido, porquanto presentes excludentes de responsabilidade demonstradas.

Por fim, requer a arquivamento desta reclamação.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Feito o pregão como de estilo, verificou-se a presença de todas as partes, sendo a consumidora representada por seu procurador, o sr. João Canuto Alves Filho. A parte Reclamante reitera os termos da exordial. Após os debates, a empresa Reclamada não ofereceu proposta de acordo e reitera os termos da defesa. Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Em primeiro lugar, necessário esclarecer que a relação estabelecida entre as partes é típica de consumo. Ou seja, figura no polo ativo, a Reclamante, como destinatária final dos serviços, e a empresa, no polo passivo, como fornecedora dos serviços de telefonia.

Analisando detidamente a questão, observamos através dos documentos juntados nos autos, que assiste razão a Sra. **ANTÔNIA MARIA DA SILVA ALVES**, ora reclamante, **que tem um contrato de prestação de serviço junto a reclamada, mas desde o mês de julho de 2022 sua linha telefônica (3228-1050) parou de funcionar e não foi realizado por parte da OI S.A nenhum tipo de reparo.**

Além de existir verossimilhança nos argumentos da Reclamante, a empresa **OI S.A.** não trouxe aos autos elementos capazes de impedir, modificar ou extinguir a pretensão da consumidora, não logrando êxito em demonstrar que os problemas alegados pela consumidora foram devidamente solucionados, pois **inexiste nos autos a demonstração, por parte da empresa, de que a consumidora estava conseguindo utilizar o serviço de telefonia contratado.**

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Fica evidenciada a clara infração aos ditames prescritos no artigo 14, do CDC, porquanto houve falha na prestação de serviços pela reclamada, senão vejamos:

> 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.

Este órgão ofereceu oportunidade para que a empresa reparasse os danos causados, mas nenhuma providência foi adotada pela empresa reclamada.

Incontroversos os fatos constitutivos do direito do reclamante, merece acolhida a Reclamação Administrativa, com a consequente condenação da Empresa **OI S.A.** ao pagamento de multa por violação a legislação consumerista. Devendo ainda, ser classificada a presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56, I do Código de Defesa do Consumidor, art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena de multa administrativa imposta **OI S.A.:**

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto ao Art. 14, tendo em vista a falha na prestação dos serviços, visto que a empresa em nenhum momento restabeleceu o funcionamento da linha telefônica da reclamante, apesar de devidamente comunicada;

b) Houve danos a consumidora na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que pagou as faturas, mesmo sem a linha telefônica funcionar;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A Reclamante é Idosa (maior de 60 anos), portanto houve agravante em relação à Lei nº 10.741/2003;

e) Não houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da empresa em tentar solucionar a demanda da consumidora.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica da Reclamada e a presença de agravante, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 2.124,00 (450 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

4. CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo ter a reclamada infringido a norma do artigo 14 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao passo em que determino:

a) A notificação da reclamada **OI S.A.**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 2.124,00 (dois mil cento e vinte quatro reais),** pela violação a legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos artigos 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97 (SEGEU EM ANEXO BOLETO PARA PAGAMENTO DA MULTA);

b) Na ausência de recurso ou de pagamento da multa, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder à inscrição do valor em dívida ativa, para posterior cobrança judicial com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2181/97;

c) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome da empresa infratora **OI S.A.** no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 12 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matrícula 07465-9

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Processo nº 23.05.0097.001.00030-3
RECLAMANTE: HÉLIDA MARIA DUARTE NASCIMENTO
RECLAMADA: TELEFÔNICA BRASIL S.A.
OI MÓVEL S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO (A) RECLAMANTE:

Alega a **Sra. HÉLIDA MARIA DUARTE NASCIMENTO**, ora reclamante, que possuía um contrato de telefonia móvel (83- 98858-5027) junto à empresa **VIVO,** ora reclamada.

Continuou esclarecendo que para sua surpresa, em janeiro de 2023 recebeu uma ligação da empresa reclamada, na qual foi informada que sua linha constava com titularidade no nome de uma outra pessoa, a saber EDVALDO AUGUSTO DE LIMA FILHO, como pode se verificar nos autos.

Ressaltou ainda, que possuía um contrato com a **OI** desde 07 de outubro de 2021 e que desde então utiliza o número em questão e jamais solicitou ou permitiu qualquer troca de titularidade.

Alega ainda que não entende o ocorrido e que tentou por várias vezes resolver o problema junto à empresa reclamada VIVO e que foi apenas informada que nada poderiam fazer, pois a mesma não seria a titular.

Por fim, informou que em contato com a reclamada através do atendente deste órgão, foi informada que ao migrar da OI para a VIVO o número já constava como titular o Sr. Edvaldo, como pode ser verificado no protocolo nº 20239268184754.

Ocorre que a reclamante, em 2022, já havia realizado uma audiência conciliatória neste órgão com a empresa OI, o que deixa claro que até a data da audiência

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

que consta em anexo a titularidade da linha era da reclamante. Também pode ser constatado pelo "print", em anexo, que mostra que em 19 de dezembro de 2022, a reclamante recebeu um SMS da empresa reclamada VIVO e no texto da mensagem constava seu nome como titular.

Desta forma, por não entender como a linha em questão não esta sob a sua titularidade, já que possui contrato firmado desde 2021, requer o auxílio deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, para solucionar toda essa situação, conforme os itens A, B, C, D e E do Termo de Reclamação.

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMADA:

A empresa reclamada **TELEFÔNICA BRASIL S.A.** alega em sua defesa escrita que, como é de conhecimento público, esta operadora adquiriu ativos móveis da OI Móvel, em decorrência da recuperação judicial. Alega ainda, que após análise, foi verificado que a linha (83)98858-5027 foi portada para a Vivo em 09/02/2022 e já se encontrava em titularidade de Edvaldo Augusto de Lima Filho desde a migração. Afirma que isso ocorre em decorrência do cadastro anterior na operadora de origem (OI) e, por isso, não é possível alterar a titularidade da referida linha, uma vez que já fora direcionada para a Vivo sob outra titularidade e para que isso ocorra é necessário a solicitação do próprio titular. Assegura que inexistem débitos em nome da consumidora junto a reclamada e que não há foram identificadas quaisquer irregularidades. Portanto, requer o arquivamento do feito.

A empresa reclamada **OI MÓVEL S.A.** alega que ao consultar seu sistema foi constatado que a linha (83) 98858-5027 foi ativada em 28/01/2022 na titularidade do Sr. Edvaldo Augusto de Lima Filho, sendo cancelada na OI em 08/10/2022 após migração para a VIVO. Alega ainda, que a reclamante possuía vínculo com a linha (83)98858-5027 ativa no contrato 2027195641, Plano OI Mais 7GB, este cancelado pelo protocolo de audiência 25004001210000614, dia 28/01/2022. Alega que a consumidora ficou ciente que para continuar a utilizar os serviços da linha deveria realizar recargas mensais e já que não possuía histórico de recargas em nome da reclamante, a linha foi disponibilizada para uma

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

nova titularidade. Ressalta, que como a linha se encontra ativa na operadora VIVO, não existe a possibilidade de reverter a presente situação e que não houve nenhuma irregularidade no fornecimento dos serviços contratador. Portanto, requer o arquivamento do presente reclamação.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na audiência de conciliação, verificou-se a presença de todas as partes. Após os debates, as empresas Reclamadas não ofereceram proposta de acordo e reiteraram os termos da defesa. No entanto, a empresa Telefônica Brasil S/A propõe que a reclamante ative um outro número em seu nome, o que não foi aceito pela consumidora, uma vez que ela tem a linha 83 98858-5027 há mais de 10 anos, que faz recarga mensalmente no valor de R$ 25,00 e não sabe o motivo da reclamada ter alterado a titularidade da linha.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Em primeiro lugar, necessário esclarecer que a relação estabelecida entre as partes é típica de consumo. Ou seja, figura no polo ativo, a Reclamante, como destinatária final dos serviços, e as empresas, no polo passivo, como prestadoras de serviço.

Analisando detidamente a questão, observamos através dos documentos juntados nos autos, que assiste razão a consumidora **HÉLIDA MARIA DUARTE NASCIMENTO**, ora reclamante, tendo em vista a comprovação dos fatos trazidos à baila no processo.

A consumidora comprovou a existência de contrato firmado com a empresa OI MÓVEL S.A., sendo a titular da linha móvel (83) 98858-5027, bem como juntou aos autos imagem (*print*) de mensagem de texto (SMS), onde a própria empresa reclamada Telefônica Brasil envia mensagem em nome da reclamante para a linha em questão.

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

consumerista. Devendo ainda, ser classificada a presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56, I do Código de Defesa do Consumidor, art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena de multa administrativa. Vejamos:

- **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto ao artigo 14, §1º, I, tendo em vista a falha na prestação dos serviços, visto que a reclamada alterou a titularidade da linha móvel sem conhecimento da consumidora;

b) Houve danos à consumidora na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que não consegue resolver nenhuma situação com relação à linha móvel, já que esta se encontra em nome de terceiro;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A Reclamante não é Idosa (maior de 60 anos), portanto, não houve agravante em relação à Lei nº 10.741/2003;

e) Não houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da empresa em tentar solucionar a demanda da consumidora.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica da Reclamada e a presença da agravante, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 2.596,00 (550 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

- **OI MÓVEL S.A.**

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Além de existir verossimilhança nos argumentos da Reclamante, as empresas **TELEFÔNICA BRASIL S.A. e OI MÓVEL S.A.** não trouxeram aos autos elementos capazes de impedir, modificar ou extinguir a pretensão da consumidora.

Pelo conjunto probatório apresentado, não restam dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços pelas reclamadas, uma vez que consta nos autos às fls. 07 a 09, que a empresa **TELEFÔNICA BRASIL** manda mensagem (SMS) em nome da reclamante para a linha 83 98858-5027.

Ademais, a reclamante juntou às fls. 05, 06 e 12 diversos documentos, como **cópia do contrato firmado em seu nome com a OI Móvel**; bem como **cópia de Termo de Audiência, no qual a reclamada informa que a linha de titularidade da reclamante foi migrada em 28/01/2022 para modalidade pré-pago**.

Sendo assim, este órgão ofereceu oportunidade para que as empresas reparassem os danos causados, mas estas não tomaram quaisquer providências para mitigar os prejuízos ocasionados à consumidora.

Fica evidenciada a clara infração aos ditames prescritos no artigo 14, §1º, I da Lei 8.078/90 (CDC), porquanto houve falha na prestação dos serviços pelas reclamadas que alteraram unilateralmente a titularidade da linha móvel da reclamante, senão vejamos:

> 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.
> § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:
> I - o modo de seu fornecimento;
> II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
> III - a época em que foi fornecido.

Incontroversos os fatos constitutivos do direito da reclamante logo, merece acolhida a Reclamação Administrativa, com a consequente condenação das Empresas **TELEFÔNICA BRASIL S.A. e OI MÓVEL S.A.** ao pagamento de multa por violação a legislação

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto ao artigo 14, §1º, I, tendo em vista a falha na prestação dos serviços, visto que alterou a titularidade da linha móvel sem conhecimento da consumidora;

b) Houve danos à consumidora na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que não consegue resolver nenhuma situação com relação à linha móvel, já que esta se encontra em nome de terceiro;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

d) A Reclamante não é Idosa (maior de 60 anos), portanto, não houve agravante em relação à Lei nº 10.741/2003;

e) Não houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da empresa em tentar solucionar a demanda da consumidora.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica da Reclamada e a presença da agravante, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 2.596,00 (550 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

4. CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo terem as reclamadas infringido a norma do artigo 14, §1º, I da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao passo em que determino:

a) A notificação da reclamada **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 2.596,00 (dois mil quinhentos e noventa e seis reais)**, pela violação a legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos arts. 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97;

b) A notificação da reclamada **OI MÓVEL S.A.**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 2.596,00 (dois mil quinhentos e noventa e seis reais)**, pela violação a legislação

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos artigos. 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97;

c) Na ausência de recurso ou de pagamento da multa, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder à inscrição do valor em dívida ativa, para posterior cobrança judicial com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2.181/97;

d) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição dos nomes das empresas infratoras **TELEFÔNICA BRASIL S.A. E OI MÓVEL S.A.** no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 16 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matrícula 07465-9

JEREMIAS FIGUEIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Aduz, ainda, que identificaram o contato do consumidor no dia 18/11/2021, onde na ocasião creditaram provisoriamente o valor das despesas que estão evidentes na fatura de vencimento 20/12/2020.

Quanto ao serviço de mensagem automática (SMS), refere-se a um serviço que envia mensagens de texto via celular, informando sobre as compras aprovadas no seu cartão de crédito e nos adicionais. Afirma que este serviço é opcional e foi contratado em 04/01/2022, mas já realizaram o cancelamento.

Alega ainda que diante do refinanciamento do saldo, foi incluso um parcelamento automático na fatura com vencimento em 22/02/2022, considerando como entrada o valor pago em 20/01/2022, de R$ 4.993,41, mais 12x de R$ 584,03.

Afirma que tal parcelamento foi feito conforme regra do Banco Central, que tem como objetivo evitar o superendividamento, o saldo devedor não pode ser rotativo pelo segundo mês consecutivo.

Contudo, afirmam que estão estornando o valor dos juros e encargos gerados no período, de R$ 616,88, e o IOF, de R$127,26, e dos juros de financiamento automático, os ajustes estarão evidentes na fatura com vencimento no mês 04/2022.

Sendo assim, requer a improcedência e o arquivamento da presente demanda.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na primeira audiência de conciliação a empresa informou que já tinha procedido com o estorno dos valores da compra que não eram reconhecidas pelo reclamante. Contudo, o consumidor informou que foi gerado um parcelamento automático de sua fatura com a cobrança de juros e encargos financeiros devido ao não pagamento da totalidade, sendo que a informação para não pagar o total da fatura e apenas o que reconhecia como compra devida teria sido passada pelos próprios atendentes da reclamada. Portanto, houve o agendamento de nova audiência de conciliação.

Na segunda audiência de conciliação, ocorrida em 18/03/22, a empresa informou que além dos créditos dos valores das compras que não reconhecia, estaria estornando os encargos gerados no período, de R$ 616,88, e IOF, de R$127,26, além dos juros de financiamento automático. Que os ajustes estarão evidentes na fatura com vencimento no mês 04/2022. Contudo o consumidor afirmou que mesmo assim, na fatura com vencimento em 20/03/2022 ainda estava cobrando um valor indevido de R$ 1400,00. Portanto, houve o agendamento de nova audiência de conciliação para que a empresa pudesse averiguar as alegações prestadas pelo reclamante.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Processo nº 25.004-001.22-0000026
RECLAMANTE: ALUILSON DE FIGUEIREDO VIEIRA
RECLAMADA: HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO (A) RECLAMANTE:

Alega o reclamante, que possui um cartão de crédito com a empresa reclamada HIPERCARD. Alega ainda que em novembro de 2021, ao analisar seu extrato da fatura observou determinados valores/compras que não reconheceu, tendo, de imediato, entrado em contato com a reclamada na data de 08/11/2021 às 18:00hrs, com protocolo de nº 20213222899950001, para tentar resolver o problema e ouviu do atendente a informação de que caso não reconhecesse a compra, poderia debitar do valor da fatura e pagar o valor restante.

Aduz, ainda, que o valor da fatura era de R$ 10.444,17 (Dez mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e dezessete centavos), porém, não reconhecendo o valor de R$ 3.428,61 (Três mil quatrocentos e vinte e oito reais e sessenta e um centavos), pagando, portanto, o valor da fatura de R$ 7.016,00 (Sete mil e dezesseis reais).

Esclarece ainda que nos meses de dezembro e janeiro efetuou os pagamentos dos valores que lhe eram devidos e, desde então, vem se sentindo lesado pela empresa, sem resposta para o ocorrido.

Por fim, requer o cancelamento das cobranças indevidas e o cancelamento da cobrança de "ENVIO DE MENSAGEM AUTOMÁTICA" no valor de R$ 5,99 (cinco reais e noventa e nove centavos).

DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMADA:

A empresa reclamada, **HIPERCARD BANCO MÚTIPLO S.A.,** afirma, em sua defesa escrita, que localizaram as despesas reclamadas no cartão de crédito de números finais 5325 – HIPERCARD CLASSICO. Afirma que tais compras foram realizadas pela internet/telefone.

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

Na terceira audiência de conciliação, ocorrida em 13/04/22, a reclamada solicitou o agendamento de nova audiência, contudo não foi aceito pela conciliadora, tendo em vista já ser a terceira audiência agendada sem nenhuma solução ao pleito do consumidor.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Em primeiro lugar, necessário esclarecer que a relação estabelecida entre as partes é típica de consumo. Ou seja, figura no polo ativo, o Reclamante, como destinatário final dos serviços, e a empresa, no polo passivo, como prestadora de serviço.

Analisando detidamente a questão, observamos através dos documentos juntados nos autos, que assiste razão ao Sr. **ALUILSON DE FIGUEIREDO VIEIRA**, ora reclamante.

Além de existir verossimilhança nos argumentos do Reclamante, a empresa **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.** não trouxe aos autos elementos capazes de impedir, modificar ou extinguir a pretensão do consumidor.

Diferentemente do que foi argumentado na defesa escrita da empresa HIPERCARD, o consumidor apresentou nos autos os números dos protocolos das ligações, onde foram contestadas as cobranças em seu cartão de crédito. **A primeira ligação foi realizada no dia 08/11/2021, na oportunidade, afirmou que os atendentes da própria empresa orientaram a pagar apenas os valores que reconhecia como devidos.**

Portanto, assim foi feito e, desde então, iniciou-se todo o problema, tendo em vista que a empresa **embora tenha procedido com o crédito posterior das compras que o reclamante não reconhecia e também realizou a devolução de alguns encargos e juros que foram cobrados, ainda restaram valores indevidos que estão sendo cobrados do reclamante**.

Pelo conjunto probatório apresentado, não restam dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços, ficando evidenciada a clara infração aos ditames prescritos no artigo 20, do CDC, porquanto os serviços prestados foram claramente considerados viciados, assim como abusividade na *práxis* da Reclamada. *in verbis*:

> **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

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1012 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail: procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

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

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III- o abatimento proporcional do preço.

Nesta linha, o diploma consumerista complementa, em seu art. 42, Parágrafo Único, os direitos que cabem ao consumidor em caso da cobrança indevida. Vejamos:

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.

Incontroversos os fatos constitutivos do direito do reclamante e não se desincumbindo as partes reclamadas de provar a culpa exclusiva do consumidor pela falha na prestação dos serviços, cobrança indevida ou fatos extintivos da pretensão, merece acolhida a Reclamação Administrativa, com a consequente condenação da Empresa **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.** ao pagamento de multa por violação a legislação consumerista. Devendo ainda, ser classificada a presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**.

3. DOSIMETRIA DA MULTA

Atento ao art. 56, I do Código de Defesa do Consumidor, art. 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, passo à graduação da pena de multa administrativa imposta a:

- **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.:**

a) Houve a nítida violação aos ditames do CDC, especialmente quanto aos Arts. 20 e 42, parágrafo único, tendo em vista a falha na prestação dos serviços e a cobrança indevida realizada pela empresa que, mesmo com a contestação da compra dentro do prazo, continuou cobrando o consumidor nas suas faturas do cartão de crédito.

b) Houve danos ao consumidor na conduta da empresa reclamada, tendo em vista que está tendo que arcar com o pagamento de valores que não utilizou no seu cartão;

c) A condição econômica da Reclamada é mais do que suficiente para suportar a sanção;

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

PROCESSO Nº 25-004.001.22-0000153
RECLAMANTE: **DOMINGOS DE JESUS PEREIRA**
RECLAMADA: **B2W COMPANHIA DIGITAL**

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. RELATÓRIO:

DAS ALEGAÇÕES DO(A) RECLAMANTE:

Alega o reclamante que adquiriu da empresa reclamada, em 06/10/2021, um "JOGO DE TOALHA GIGANTE JACARANDÁ COM FRANJAS NA COR AMARELA".

Afirma que o referido produto nunca chegou no endereço de entrega, mesmo tendo a parcela do valor descontada diretamente na fatura de seu cartão de crédito.

Alega ainda que tentou entrar em contato com a empresa para solucionar o problema, porém nada foi resolvido.

Por fim, requer o cumprimento da oferta, ou seja, a entrega do produto adquirido.

DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:

Na audiência de conciliação, a empresa reclamada não apresentou proposta de acordo.

Dado a palavra ao reclamante, foi dito que o produto adquirido referente ao valor de R$ 149,99 não tinha chegado ao endereço indicado. Porém, alegou que realizou uma nova compra, no valor de R$159,99, no dia 01/11/2021, onde este novo produto foi retirado diretamente em uma das lojas físicas da reclamada.

Sendo assim, as partes litigantes não chegaram a uma composição amigável.

DAS ALEGAÇÕES DA(S) EMPRESA(S):

Em sua Defesa Administrativa a Reclamada, a empresa **B2W COMPANHIA DIGITAL** informou que, diferentemente do que alegou o consumidor, a empresa em nenhum

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

d) O Reclamante não é idoso (maior de 60 anos), portanto, não houve agravante em relação à lei 10.741/2003;

e) Não houve circunstâncias atenuantes, tendo em vista a negativa da empresa em tentar solucionar a demanda da consumidora.

Retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica da Reclamada, fixo-lhe a pena definitiva no valor correspondente a **R$ 6.372,00 (1350 UFMC – Unidade Fiscal do Município de Cabedelo).**

4. CONCLUSÃO

Ante o exposto, julgo ter a reclamada infringido as normas dos artigos 20 e 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao passo em que determino:

a) A notificação da reclamada **HIPERCARD BANCO MUTIPLO S.A.**, na forma legal, para pagar o valor de **R$ 6.372,00 (seis mil trezentos e setenta e dois reais),** pela violação a legislação consumerista, ou, querendo, **apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da notificação**, nos termos dos arts. 46 e 49, ambos do Decreto 2.181/97 (SEGUE EM ANEXO BOLETO PARA PAGAMENTO DA MULTA);

b) Na ausência de recurso ou de pagamento da multa, remeter à Secretaria Municipal da Receita para proceder à inscrição do valor em dívida ativa, para posterior cobrança judicial com juros, correção monetária e demais acréscimos legais, na forma do caput do art. 55 do Decreto 2.181/97;

c) Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome da empresa infratora **HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.** no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e inciso II do art. 58 do Decreto 2181/97.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 13 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matrícula 07465-9

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Executivo do PROCON
Matrícula 07.068-8

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

momento deixou de prestar o serviço corretamente. Alegou que o produto adquirido foi entregue na loja física da empresa no dia 13/10/2021 e que o cliente fez a retirada no dia 09/11/2021. Sendo assim, alega que não descumpriu nenhuma norma legal. Neste sentido, requer a improcedência e o arquivamento da presente demanda.

Assim, vieram-me os autos para emissão de decisão administrativa.
É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente faz-se necessário esclarecer que a relação havida entre as partes é de consumo, ensejadora da incidência do Código de Defesa do Consumidor – o que não significa necessariamente a procedência da presente Reclamação, senão nos casos de comprovada abusividade.

Ao debruçar-nos no mérito da demanda, observamos por meio de tudo quanto fora arregimentado aos autos, que não assiste razão ao Reclamante, Sr. **DOMINGOS DE JESUS PEREIRA**, haja vista a inexistência de qualquer prática irregular/abusiva por parte da Reclamada.

Ora, como é sabido, em que pese se tratar de uma relação consumerista, na qual incidem os princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência do consumidor, não fica o Reclamante dispensado de produzir um mínimo de prova, ainda que indiciária, dos elementos fundantes da responsabilidade objetiva, quais sejam, o defeito ou vício no produto ou serviço; os *eventus damni* ou prejuízo causado ao consumidor; e a relação de causalidade entre o vício ou defeito e o evento danoso ou prejudicial.

Embora o consumidor tenha alegado que realizou uma nova compra, de valor diferente e que este novo produto foi retirado diretamente nas lojas da reclamada, em nenhum momento apresentou documento comprobatório referente a esta nova aquisição.

Pelo contrário, o número do pedido indicado na inicial é o mesmo número do pedido que foi utilizado para fazer a coleta de forma presencial no estabelecimento comercial da empresa, qual seja, pedido de nº: 109436053601 (fls. 15).

Assim, seria injusto condenar a Empresa Reclamada **B2W COMPANHIA DIGITAL** por violação à legislação consumerista, diante das alegações e argumentos aqui aduzidos, entendendo não merecer ser acolhida a presente reclamação, razão pela qual deve ser classificada como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA.**

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON -

3. CONCLUSÃO

Tendo em vista a não configuração de prática infrativa por parte da reclamada **BZW COMPANHIA DIGITAL**, reconheço como **IMPROCEDENTE** a presente reclamação apresentada, devendo ser classificada no SINDEC como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Notifique-se a parte reclamada desta decisão. Após, sejam os autos arquivados e baixados.

Publique-se e cumpra-se na forma da lei.

Cabedelo-PB, 13 de junho de 2023.

PAULA FIGUEIREDO XAVIER
Mediadora
Matrícula 07465-9

JEREMIAS FERREIRA DORNELAS
Secretário Geral do PROCON
Matrícula 07.068-8

Rua Isaias da Silva Oliveira – 1210 – Jardim Brasília – Cabedelo/PB
Cep: 58103-376 - E-mail. procon@cabedelo.pb.gov.br - Telefone: (83) 3250-3230

ESTADO DA PARAÍBA
GOVERNO MUNICIPAL DE CABEDELO
Secretaria de Saúde
Conselho Municipal de Saúde

RESOLUÇÃO DO CMS DE CABEDELO N.º 166 de 15 de Junho de 2023

O Plenário do Conselho Municipal de Saúde, em sua 251ª (ducentésima quinquagésima primeira), Reunião Ordinária, realizada, no dia 25/04/2023 no Cabedelo Clube,no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pela Lei nº 8.080, de 19 de novembro de 1990, e pela Lei 8.142, de 28 de dezembro de 1990, e na Lei Municpal nº 1.699 de 11 de Março de 2014. e conforme o Regimento Interno do Conselho Municipal de Saúde de Cabedelo aprovado em 03 de Abril de 2014;

Considerando os artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal que determinam o funcionamento das ações e serviços em saúde, a Lei Nº 8080/90 que trata dos princípios do Sistema Único de Saúde – SUS e em conformidade com a Lei 8.142/90 que trata da participação popular na gestão do SUS;

Considerando a Portaria Ministerial Nº 750 de 29/04/2019, que altera a Portaria de Consolidação nº 1/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, que institui o Sistema DigiSUS Gestor/Módulo de Planejamento - DGMP, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS;

Considerando o Artigo Nº 436 da Portaria Nº 750/2019, Ítem II, Alínea "A", onde diz que o Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior - RQDA deve ser enviado ao Conselho Municipal de Saúde para análise, nos termos do Artigo 41 da Lei Complementar nº 141, de 13 de Janeiro de 2012;

RESOLVE:

Art. 1º - **Aprovar o Relatório Anual de Gestão da Secretaria Municipal de Saúde Cabedelo-Pb de 2022 – RAG/2022.**

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ivaldo Pinto de Lemos Neto
Presidente do CMS de Cabedelo

Homologo a Resolução do CMS n.º 166 de 15 de Junho de 2023.

Vitor Hugo Peixoto Castelliano
Prefeito do Município de Cabedelo-Pb

Rua Duque de Caxias, S/N – Centro – Cabedelo/PB
CEP: 58100-263 – Telefone: (83) 3250-3153