

INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR 0024.12.010724-8

**RECLAMANTE** Procon Estadual

## RECLAMADOS Qualificados nos autos

CÓPIA

- 1 Arthur Lundgren Tecidos S/A (Casas Pernambucanas)  
2 Carrefour Comércio e Indústria Ltda.  
3 Companhia Brasileira de Distribuição (Extra)  
4 DLD Comércio e Indústria Ltda. (Dadalto)  
5 Eletroraro Comércio de Eletrodomésticos Ltda. (Cook Eletroraro)  
6 Fast Shop S/A  
7 Lojas Americanas S/A  
8 Magazine Luiza S/A  
9 Nova Casas Bahia S/A  
10 Polimport, Comércio e Exportação Ltda. (Polishop)  
11 RN Comércio Varejista S/A (Ricardo Eletro)  
12 Via Varejo S/A (Ponto Frio)  
13 Brasil Assistência  
  
14 Assurant Seguradora S/A  
15 Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A  
16 Chartis Seguros S/A  
17 Chubb do Brasil Companhia de Seguros S/A  
18 Itaú Seguros S/A  
19 Luizaseg Seguros S/A  
20 Mapfre Seguros  
21 Royal & Sunalliance Seguros S/A  
22 Tokio Marine Seguradora S/A  
23 Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil S/A  
24 Zurich Minas Brasil Seguros S/A  
  
25 AON Affinity do Brasil Serviços e Corretora de Seguros Ltda.  
26 Harper Corretora de Seguros Ltda.  
27 Marcep Corretagem de Seguros Ltda.  
28 Massive Insurance Corretora  
29 Sertec Corretora de Seguros Ltda.  
30 Vertex Administradora e Corretora de Seguros Ltda.  
31 Viotto Corretora de Seguros e Previdência Ltda.  
32 Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda.

# **INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO DECISÃO CAUTELAR**

1. Introdução.
  2. Seguro de garantia estendida.
  3. Código do consumidor.
  4. Apresentação do contrato.
  5. Estipulação de seguro.
  6. Corretor de seguros.
  7. Análise do mercado.
  8. Análise contratual.
  9. Impacto na venda de seguros.
  10. Conclusão.

## **1. Introdução**

Tratam, aos autos, de investigação preliminar, visando apurar as condições de oferta e contratação de seguros no comércio de eletrodomésticos e a legalidade das relações de consumo efetivadas, a partir da fiscalização de estabelecimentos comerciais, das informações prestadas pelos fornecedores e da análise de reclamações dos consumidores. Para atingir o seu objetivo, são abordados os seguintes assuntos: i) seguro de garantia estendida, regulamento vigente<sup>1</sup> e código civil; ii) código do consumidor, sua origem, finalidade e princípios; iii) apresentação do contrato do seguro de garantia estendida e norma aplicável aos seguros de dano;<sup>2</sup> iv) estipulação de seguro, lei geral<sup>3</sup> e regulamentação atual<sup>4</sup>; v) função do corretor de seguros e evidência de infração aos direitos dos consumidores; vi) mercado de seguro e supostas irregularidades; vii) contrato de garantia estendida e imperfeição redacional; viii) impacto da venda de seguros; ix) síntese das conclusões, instauração de processo administrativo e suspensão cautelar da oferta e contratação de seguros por fornecedores de eletrodomésticos, em estabelecimentos físicos, no território mineiro.

## **2. Seguro de garantia estendida**

A garantia estendida, como todo contrato de seguro, se sujeita às normas do código civil,<sup>5</sup> que assim o definiu:

---

<sup>1</sup> - Resolução CNSP nº 122, de 03/05/05.

<sup>2</sup> - Circular SUSEP nº 256, de 16/06/04.

<sup>3</sup> - Decreto-lei nº 73, de 21/11/66.

<sup>4</sup> - Resolução CNSP nº 107, de 16/01/04.

<sup>5</sup> - O código civil estabelece normas gerais para os contratos de seguros, mas respeita as normas específicas fixadas em “leis próprias” (CC, art. 777).

“Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados” (art. 757).

O conceito de seguro foi construído sobre cinco pilares:

- garantia: a seguradora, em troca de um prêmio (preço), assume um risco que seria do segurado;<sup>6</sup>
- risco: é o evento futuro e incerto que o contrato pretende cobrir;<sup>7</sup>
- prêmio: é a remuneração cobrada pela seguradora para assumir o risco, por meio de seus cálculos atuariais;<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> - A garantia é o objeto imediato (principal) do seguro. Como ensinam ERNESTO TZIRULNIK, FLÁVIO DE QUEIROZ B. CAVALCANTI e AYRTON PIMENTEL, “a prestação do segurador não se restringe ao pagamento de uma eventual indenização (ou capital), o que apenas se verifica no caso de sobrevir lesão ao interesse garantido em virtude da realização do risco predeterminado. Tal prestação consiste, antes de tudo, no fornecimento de garantia e é devida durante toda a vigência material do contrato. A comutação ocorre entre prêmio (prestação) e garantia (contraprestação). Ao obter garantia do interesse para a hipótese de realização do risco predeterminado (sinistro), o segurado obtém uma vantagem ou atribuição patrimonial sem a qual permaneceria em estado potencial de dano” (O Contrato de Seguro, pág. 30. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003, 235 páginas).

<sup>7</sup> - Só em relação ao segurado é possível afirmar que o evento é incerto. “O segurador não arrisca nunca, porque os riscos são amortizados pela massa dos prêmios recolhidos e pelo cálculo segundo hipóteses atuariais. O prêmio pago pelo segurado, a seu turno, constitui o correspondente necessário para sustentar os custos desta particular atividade empresarial, à medida que o benefício para o segurado é imediatamente perceptível mediante a segurança e tranquilidade no futuro que justificou um sacrifício econômico. Em conclusão, a colocação do contrato de seguro no âmbito dos contratos aleatórios (em que o pagamento da indenização pode ou não ocorrer, em função da ocorrência ou não do sinistro – parêntese meu) somente tem significado se se considerar o contrato isolado e em relação a uma componente da prestação do segurador (pagamento da indenização, da renda ou do capital). Entretanto, uma vez que se identifique a função do contrato na neutralização do risco e se considere a operação isolada inserida numa massa de riscos homogêneos, o conceito de aleatoriedade perde grande parte de seu significado” (Obra citada, pág. 31). Como esclarece IVAN DE OLIVEIRA SILVA, “em decorrência do princípio do mutualismo, imanente ao Direito do Seguro, o homem une-se com os seus pares num propósito de cooperação mútua para que, dessa forma, a união de muitos possa mitigar as perdas sofridas pelos membros do grupo. O princípio do mutualismo é a concentração de esforços coletivos destinados a garantir a recomposição patrimonial dos membros que, individualmente, foram vitimados pelas desventuras da fortuna. De fato, o que impulsiona o mutualismo é a própria previdência, haja vista que os componentes do grupo não sabem ao certo a quem será destinado o esforço coletivo. É essa incerteza do dano que sobrecai no imaginário coletivo que justifica o agrupamento de pessoas para a preservação de interesses essencialmente semelhantes” (Curso de Direito do Seguro, pág. 46. São Paulo: Editora Saraiva, 2<sup>a</sup> edição, 2012, 311 páginas).

<sup>8</sup> - O **prêmio** é o preço pago pela contratação do seguro. “O cálculo do prêmio, atualmente, considera uma série de fatores de ordem técnica, sendo certo que a ciência que se encarrega da apuração do valor a ser desembolsado como paga do seguro chama-se matemática atuarial, ou, simplesmente, atuária. O prêmio, no cálculo atuarial, apresenta os seguintes componentes: **prêmio puro** e

- interesse: só o interesse legítimo pode ser protegido por um contrato de seguro;<sup>9</sup>
- empresarialidade: a atividade da seguradora é regulada e exercida por empresa.<sup>10</sup>

O seguro de garantia estendida, de início ofertado sem regras do órgão regulador, veio a ser disciplinado na Resolução CNSP nº 122, de 03 de maio de 2005.<sup>11</sup>

É contratado pelo fornecedor de produtos e uma seguradora, por

---

**carregamento.** Ambos constituem o prêmio final. Em sede de desdobramento dos componentes do prêmio, convém registrar que o “**prêmio puro**, fixado por cálculos, às vezes complicados, como acontece nos seguros de vida, depende de conhecimentos especializados de matemática atuarial, isto é, matemática aplicada ao seguro. Mas, em linhas gerais, faz-se o levantamento estatístico, durante determinado período de tempo, da incidência de casos ocorridos para o total de casos observados. Esses dados dão a conhecer a probabilidade de sinistros. É fixada matematicamente sob a forma de fração, cujo numerador expõe os fatos ocorridos (chances favoráveis)”. O **carregamento**, por sua vez, diz respeito às despesas administrativas advindas com a exploração da atividade econômica securitária, bem como os lucros captados pela sociedade empresária. Com efeito, nas palavras precisas de Pedro Alvim, temos que “o carregamento leva em conta outros valores influentes no cálculo do prêmio, mas independentes do risco. Inclui as despesas administrativas da empresa, os gastos com agenciamento de clientes por corretores, a porcentagem do lucro para pagamento a acionistas e à diretoria, depois de formadas as reservas técnicas exigidas por lei, etc. Ao segurado é apresentado apenas o valor final do prêmio que, como se observou acima, é aferido mediante critérios rigorosamente observados pela matemática atuarial. Sem a atuária, portanto, o cálculo do prêmio voltaria a meros palpites de valores que, sem dúvida, dado o crescimento da atividade securitária na atualidade, poderia impor graves prejuízos ao mercado segurador e que, por conseguinte, entraria em descrédito social” (IVAN DE OLIVEIRA SILVA, Obra citada, pág. 128).

<sup>9</sup> - É o objeto da garantia. Segundo o Professor RODOLFO DE CAMARGO MANCUSO, o interesse, em sentido amplo, “interliga uma pessoa a um bem de vida, em virtude de um determinado valor que esse bem possa representar para aquela pessoa”, mas não se confunde com o interesse jurídico (legítimo): “A diferença entre os interesses – *lato sensu* – e o interesse jurídico está em que o conteúdo axiológico (de valor – parênteses meu) daqueles primeiros é amplo e variável, na medida em que sua valoração é deixada ao livre arbítrio dos sujeitos; ao passo que o interesse jurídico, tem seu conteúdo valorativo já prefixado na norma de regência” (INTERESSES DIFUSOS, págs. 23 e 24. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 7ª edição, 2011, 318 páginas).

<sup>10</sup> - “Somente pode ser parte, no contrato de seguro, como segurador, entidade para tal fim legalmente autorizada” (Código Civil, art. 757, Pu).

<sup>11</sup> - “A SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS –SUSEP, no uso da atribuição que lhe confere o art. 34, inciso IX, do Decreto no 60.459, de 13 de março de 1967, e considerando o inteiro teor do Processo CNSP no 10, de 7 de dezembro de 2004 - na origem, e SUSEP no 15414.002817/2004-60, de 27 de julho de 2004, torna público que o CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS – CNSP, em sessão ordinária realizada em 29 de abril de 2005, na forma do que estabelece o artigo 32, inciso II, do Decreto-lei no 73, de 21 de novembro de 1966, R E S O L V E U: Art. 1º Regulamentar a oferta de seguro de garantia estendida, quando da aquisição de bens ou durante a vigência de sua garantia original de fábrica”.

meio de apólice coletiva,<sup>12</sup> para oferta futura aos segurados.<sup>13</sup> Essa adesão, segundo a norma reguladora, pode ocorrer no ato da aquisição do produto ou em data posterior, mas durante a vigência da garantia de fábrica.<sup>14</sup> Na prática de mercado, a oferta é feita no momento da compra do produto. O prêmio é pago pelo consumidor ao revendedor, que o repassa à seguradora (forma contributária), para que a proposta seja aceita.<sup>15</sup> Mas a norma reguladora admite, também, a forma não contributária, em que o estipulante paga o preço para o segurado, isentando-o desta obrigação.<sup>16</sup> A remuneração do estipulante pela venda de seguros é acordada em contrato específico, firmado com a seguradora.

A cobertura do seguro pode envolver o conserto, a troca e/ou o pagamento do valor do produto.<sup>17</sup> Sua extensão depende dos termos da garantia estendida contratada, que é de quatro tipos: **i)** original: contempla as coberturas contratuais do fabricante; **ii)** original ampliada: prevê outras coberturas e as do fabricante; **iii)** diferenciada: contempla coberturas sem

---

<sup>12</sup> - É tratada pelo código civil nos seguintes artigos: “O contrato de seguro prova-se com a exibição da apólice ou do bilhete do seguro, e, na falta deles, por documento comprobatório do pagamento do respectivo prêmio” (art. 758). “A emissão de apólice deve ser precedida de proposta escrita com a declaração dos elementos essenciais do interesse a ser garantido e do risco” (art. 759). “A apólice ou o bilhete de seguro, serão nominativos, à ordem ou ao portador, e mencionarão os riscos assumidos, o início e fim de sua validade, o limite da garantia e o prêmio devido, e, quando for o caso, no nome do segurado e o do beneficiário. Parágrafo único. No seguro de pessoas, a apólice ou o bilhete não podem ser ao portador” (art. 760). “Quando o risco for assumido em co-seguro, a apólice indicará o segurador que administrará o contrato e representará os demais, para todo os seus termos” (art. 761).

<sup>13</sup> - “Para fins desta Resolução, define-se como: I – segurado: o consumidor final; II – estipulante: a empresa responsável pela comercialização ou fabricação dos bens” (RE CNSP nº 122/04, art. 2º, Pu).

<sup>14</sup> - RE CNSP nº 122/04, art. 1º, “caput”.

<sup>15</sup> - O prêmio, pela doutrina, se classifica em: i) contributivo: pago pelo segurado; ii) não contributivo: pago pelo contratante em favor do segurado; iii) misto: dividido entre os dois contratantes: estipulante do seguro e segurado. No prêmio misto, “o valor correspondente ao prêmio compete tanto ao segurado quanto ao estipulante, conforme o percentual contratualmente definido por ambos” (IVAN DE OLIVEIRA SILVA, Obra citada, pág. 126).

<sup>16</sup> - “O seguro de que trata esta Resolução quando contratado pelo estipulante poderá ter a forma contributária ou não-contributária” (RE CNSP nº 122/04, art. 5º).

<sup>17</sup> - “O segurador é obrigado a pagar em dinheiro o prejuízo resultante do risco assumido, salvo se convencionada a reposição da coisa” (CC, art. 776). “Nos seguros de dano, a garantia prometida não pode ultrapassar o valor do interesse segurado no momento da conclusão do contrato, sob pena do disposto no art. 766, e sem prejuízo da ação penal que no caso couber” (CC, art. 778).

correspondência às oferecidas pelo fabricante;<sup>18</sup> **iv)** complementar: possui, unicamente, coberturas não previstas ou excluídas da garantia do fabricante, daí porque vigora desde a aquisição do produto.<sup>19</sup> O período de vigência das três primeiras se dá com o término da garantia do fabricante.<sup>20</sup> A renovação do seguro é admitida.<sup>21</sup>

A cobertura se restringe aos defeitos do produto, decorrentes do processo de fabricação, previstos no contrato, que impeçam a sua normal utilização.<sup>22</sup> Não decorre de fato externo e nem se limita ao vício oculto.<sup>23</sup> Não busca ressarcir perdas e danos do segurado, pelo fato de não poder usar o produto durante o processo de liquidação do sinistro (conserto, troca ou o pagamento do valor do produto).<sup>24</sup> Se a seguradora deixar de cumprir algum direito do segurado, no prazo e forma legais, as perdas e danos poderão ser exigidas, não em decorrência de previsão contratual, mas em razão de sua

---

<sup>18</sup> - RE CNSP nº 122/04, arts. 2º, Pu, III, Pf, e IV, 1ª parte.

<sup>19</sup> - RE CNSP nº 122/04, art. 2º, IV, parte final.

<sup>20</sup> - RE CNSP nº 122/04, art. 2º, Pu, III, 1ª parte.

<sup>21</sup> - “Fica facultada a renovação do seguro de garantia estendida, nos termos da regulamentação em vigor” (RE CNSP nº 122/04, art. 1º, Pu). “A recondução tácita do contrato pelo mesmo prazo, mediante expressa cláusula contratual, não poderá operar mais de uma vez” (art. 774).

<sup>22</sup> - “Não se inclui na garantia o sinistro provocado por vício intrínseco da coisa segurada, não declarado pelo segurado. Parágrafo único. Entende-se por vício intrínseco o defeito próprio da coisa, que se não encontra normalmente em outras da mesma espécie” (CC, art. 784). O artigo exclui da garantia o vício “não declarado pelo segurado”, pois imagina que, na contratação, o consumidor queira proteger a coisa de um vício específico, por ele declarado, a partir do qual a seguradora irá calcular o prêmio a ser pago.

<sup>23</sup> - “Note-se que a lei não exige que o vício seja oculto, bastando que seja intrínseco, vale dizer, “que se não encontra normalmente em outras da mesma espécie”. A causalidade do evento decorre da coisa (do seu vício) e não de fato externo lhe atingindo” (ERNESTO TZIRULNIK e outros, *O Contrato de Seguro*, pág. 122. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003, 235 páginas).

<sup>24</sup> - CÓDIGO CIVIL: “O segurador é obrigado a pagar em dinheiro o prejuízo resultante do risco assumido, salvo se convencionada a reposição da coisa” (art. 776). “O risco do seguro compreenderá todos os prejuízos resultantes ou consequentes, como sejam os estragos ocasionados para evitar o sinistro, minorar o dano, ou salvar a coisa” (art. 779). “A indenização não pode ultrapassar o valor do interesse segurado no momento do sinistro, e, em hipótese alguma, o limite máximo da garantia fixado na apólice, salvo em caso de mora do segurador” (art. 781). “Salvo disposição em contrário, o seguro de um interesse por menos do que valha acarreta a redução proporcional da indenização, no caso de sinistro parcial” (art. 783). “A mora do segurador em pagar o sinistro obriga à atualização monetária da indenização devida segundo índice oficiais regularmente estabelecidos, sem prejuízo dos juros moratórios” (CC, art. 772).

infração, com base nos códigos civil e do consumidor. A garantia estendida, assim, não é seguro de responsabilidade civil, pois a sua cobertura não pode extrapolar o valor do conserto, da troca ou do próprio produto, previstos no contrato.<sup>25</sup>

Como o risco deve envolver um evento futuro e incerto, sem o que o contrato não é válido, o código civil reservou especial atenção à boa fé das partes, exigindo, na contratação do seguro, uma conduta acima de qualquer suspeita, para não influenciar a ocorrência do sinistro.

Os contratantes, assim,

“são obrigados a guardar na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias a ele concernentes” (art. 765).

Nesse sentido, o código civil não permite a cobertura do sinistro:

- i) se o risco é proveniente de ato doloso<sup>26</sup> do segurado, do beneficiário, ou de representante de um ou de outro (art. 762);
- ii) se o segurado, por si ou por representante, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou na taxa de prêmio, sem prejuízo do pagamento do prêmio vencido (art. 766, “caput”);<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> - “No seguro de responsabilidade civil, o segurador garante o pagamento de perdas e danos devidos pelo segurado a terceiro. § 1º Tão logo saiba o segurado das consequências de ato seu, suscetível de lhe acarretar a responsabilidade incluída na garantia, comunicará o fato ao segurador. § 2º É defeso ao segurado reconhecer sua responsabilidade ou confessar a ação, bem como transigir com o terceiro prejudicado, ou indenizá-lo diretamente, sem anuênciam expressa do segurador. § 3º Intentada a ação contra o segurado, dará este ciência da lide ao segurador. § 4º Subsistirá a responsabilidade do segurado perante o terceiro, se o segurador for insolvente” (CC, art. 787).

<sup>26</sup> - Intencional.

<sup>27</sup> - “Se a inexactidão ou omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, o segurador terá direito a resolver o contrato, ou a cobrar, mesmo após o sinistro, a diferença do prêmio” (CC, art. 766, Pu).

- iii) se o segurado agravar o risco objeto do contrato, fazendo mau uso do produto ou deixando de observar as instruções do fabricante, de forma intencional (art. 768);
- iv) se o segurado deixar de comunicar ao segurador, logo que saiba, todo incidente suscetível de agravar consideravelmente o risco coberto (art. 769);
- v) se o segurado deixar de comunicar o sinistro ao segurador, logo que saiba, tomando as providências imediatas para minorar-lhe as consequências (art. 771);
- vi) se o segurado, sabedor do fato, não declara o vício intrínseco da coisa segurada (art. 784);<sup>28</sup>

Do mesmo modo, o legislador pune o segurador, com a devolução do preço, em dobro, quando

“ao tempo do contrato, sabe estar passado o risco de que o segurado se pretende cobrir, e, não obstante, expede a apólice” (art. 773).

Por isso,

“salvo disposição especial, o fato de não se ter verificado o risco, em previsão do qual se faz o seguro, não exime o segurado de pagar o prêmio” (art. 764).

Como o uso da expressão garantia estendida pode dar ensejo a enganosidades, a norma reguladora dispôs que as três primeiras espécies de garantias estendidas deverão ser identificadas nas apólices, certificados e em todo material publicitário, com a denominação “extensão de garantia”, seguida das expressões “original”, “original ampliada” ou “diferenciada”, de forma clara

---

<sup>28</sup> - “Entende-se o vício intrínseco o defeito próprio da coisa, que se não encontra normalmente em outras da mesma espécie”.

e precisa.<sup>29</sup> Proibiu, também, o uso da denominação “garantia estendida” ou outro termo técnico relacionado a contratos de seguros por pessoa que não seja seguradora.<sup>30</sup> Em se tratando de garantia estendida “original” ou “original ampliada”, as condições gerais do plano devem conter cláusula informando a cobertura de todos os eventos previstos na garantia original do fabricante.<sup>31</sup> Se cuidar de garantia estendida diferenciada, as seguradoras devem constituir as necessárias provisões.<sup>32</sup> O seguro de limitação de perdas é passível de estruturação pelas seguradoras, observada a regulamentação específica, para garantir o cumprimento dos deveres do estipulante, em relação aos consumidores.<sup>33</sup> Por fim, o ato normativo previu prazo para as empresas revendedoras de garantia estendida se ajustarem aos dispositivos da resolução.<sup>34</sup>

Ao encerrar este tópico do trabalho, algumas conclusões já podem ser tiradas: 1<sup>a)</sup> o contrato de seguro busca garantir o interesse legítimo do segurado; 2<sup>a)</sup> o seguro de garantia estendida se destina a repor as condições de

---

<sup>29</sup> - art. 3º, § 1º.

<sup>30</sup> - art. 8º.

<sup>31</sup> - art. 3º, § 2º.

<sup>32</sup> - “Quando o seguro referir-se à extensão de garantia, nos termos do inciso III do parágrafo único do artigo 2º desta Resolução, as sociedades seguradoras deverão constituir as seguintes provisões, com base em nota técnica atuarial específica, sujeita a análise e autorização da SUSEP: I – Provisão de Prêmios Não Ganhos (PPNG); II – “Outras Provisões Técnicas”, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Resolução CNSP no 120/2004, ou norma que vier a sucedê-la, que contemple o período a partir da data da contratação do seguro até o início efetivo do risco. Parágrafo único A qualquer tempo e a critério próprio, a SUSEP pode determinar à sociedade seguradora a utilização de método específico para o cálculo das provisões previstas nos incisos I e II desta Resolução” (art. 4º).

<sup>33</sup> - “É facultado às sociedades seguradoras a estruturação de seguro de limitação de perdas (*stop loss*), desde que observados os critérios mínimos estabelecidos em regulamentação específica, que tenha como objetivo garantir a estabilidade operacional do segurado em face dos compromissos por ele assumidos perante os seus clientes/consumidores, no que se refere à promessa de garantia em direitos ou à prestação de serviços. Parágrafo único. O segurado de que trata o caput deste artigo é a pessoa jurídica responsável pela concessão de garantia de fábrica, quando da aquisição de bens, por parte de seus clientes/consumidores” (art. 6º).

<sup>34</sup> - “As empresas que atualmente comercializam contratos de garantia estendida deverão se adaptar às disposições da presente Resolução, até 30 de junho de 2006. § 1º Mediante justificativa fundamentada, a SUSEP poderá, a seu critério, conceder prazo adicional para os fins previstos no caput deste artigo, no máximo, até 30 de junho de 2007. § 2º A justificativa mencionada no parágrafo 1º deste artigo deverá ser encaminhada à SUSEP, impreterivelmente, até 30 de junho de 2006 (art. 7º).

uso do produto (conserto/troca) ou, não sendo possível, a restituir o valor pago; 3<sup>a</sup>) a garantia estendida pode ser contratada no ato da aquisição do produto coberto ou em data posterior, mas sempre durante a vigência da garantia de fábrica; 4<sup>a</sup>) a prática adotada pelas seguradoras, de ofertar o seguro no momento da aquisição do produto, lesa os interesses dos segurados, pois não lhes dá oportunidade de conhecer a garantia do fabricante ou a de suas concorrentes; 5<sup>a</sup>) o órgão regulador deve atuar nessa questão, tornando a norma mais rígida; 6<sup>a</sup>) a terminologia adotada pelo órgão regulador, para diferenciar as espécies de garantia estendida, pode ensejar, na prática do mercado, propaganda enganosa; 7<sup>a</sup>) o seguro de garantia estendida se destina a cobrir defeitos do produto, decorrentes do processo de fabricação ou do desgaste natural de suas peças, em função do uso; 8<sup>a</sup>) o seguro de garantia estendida não se destina a cobrir defeitos do produtos causados por mau uso, ou pela não observância das instruções do fabricante; 9<sup>a</sup>) o seguro de garantia estendida não se destina a cobrir problemas do produto causados por fatores externos; 10) o seguro de garantia estendida não se confunde com o seguro de responsabilidade civil, pois a sua cobertura não pode extrapolar o valor do conserto, da troca ou do próprio produto; 11) a violação da boa fé contratual constitui ato ilícito<sup>35</sup> e repercute de várias formas na obrigação das partes.

### **3. Código do consumidor.**

O cliente, ao adquirir um *notebook* para uso pessoal e um seguro de garantia estendida, é consumidor, na acepção da palavra, e os dois contratos estão sujeitos ao código do consumidor.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> - “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes” (CC, art. 187).

<sup>36</sup> - Foi instituído pela Lei nº 8.078, de 11/09/90. “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de

Esse microssistema jurídico, exigido por uma constituição dirigente,<sup>37</sup> que prima pela realização de valores,<sup>38</sup> tem a missão de mudar a cultura do país, para que os princípios de boa governança contratual saiam da ficção e entrem, de fato, na vida dos brasileiros.<sup>39</sup> É um dos mais avançados do

---

consumo" (CDC, art. 2º). "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista" (CDC, art. 3º).

<sup>37</sup> - "Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor" (CF, art. 5º). "O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor" (CF, ADCT, art. 48).

<sup>38</sup> - "O declínio do positivismo jurídico, que havia levado o formalismo e o dogmatismo jurídico à excessiva preeminência, minimizando a necessidade e a importância dos valores na aplicação do Direito, propiciou o ressurgimento dos princípios, não apenas como informativos da legislação, mas como orientadores de sua aplicação, explicitando, destacando e realçando valores, finalidades e interesses, como vigas mestras da convivência social, e, por isso, do Direito, refletindo-se nas explicações encontradas amiúde nas legislações e até nos textos constitucionais, como, destacadamente, no caso brasileiro. Com efeito, o Direito, tanto como qualquer outra Ciência, não prescinde de princípios, proposições que lhe conferem coerência e unidade sistemática, qualidades imprescindíveis para que qualquer conjunto de conhecimentos integrado adquira o status científico. Sob o ponto de vista gnoseológico, os princípios são proposições abstratas de segundo grau, por serem abstrações inferidas de leis, que, por sua vez, são proposições abstratas de primeiro grau, porque se desumem diretamente de fatos para evidenciar alguma anvariância que os caracterize. Princípios e leis, guardando, ainda, para estas, o sentido epistemológico, são, ambos, normas, inferidas, indiferentemente, da realidade ou da idealidade, ou seja, do ser ou do dever ser. (...) São, portanto, os princípios e as leis do ser, de natureza explicativa, normas das Ciências naturais, enquanto os princípios e as leis do ser, de natureza preceptiva, normas das Ciências humanas, entre as quais se situa, enciclopédicamente, a Ciência do Direito. (...) Há, portanto, uma importante diferença de conteúdo entre esses dois tipos de normas examinadas, pois, enquanto a lei jurídica (preceito ou regra) é predominantemente preceptiva de uma espécie de conduta humana concreta, o princípio jurídico é predominantemente indicativo de um gênero de condutas, que serão concretamente prescritas pelas leis que dele derivem. Daí definir-se, sinteticamente, o princípio como norma indicativa, uma vez que sua principal finalidade é apenas a de indicar um valor ou um fim, que devam genericamente ser alcançados, não importa em que grau satisfatório, por todas as leis (preceitos ou regras jurídicas), normas concretamente preceptivas, que deles se derivem" (DIOGO DE FIGUEIREDO MOREIRA NETO, Curso de Direito Administrativo, pág. 71. Rio de Janeiro: Editora Forense, 14ª edição, 2005, 623 páginas).

<sup>39</sup> - "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I – soberania nacional; II – propriedade privada; III – função social da propriedade; livre concorrência; V – defesa do consumidor; VI – defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; VII – redução das desigualdades regionais e sociais; VIII - busca do pleno emprego; IX – tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de

mundo. Razões de ordem pública e interesse social, dispostas no código – verdadeiro guia das boas práticas de relações de consumo – impõem a observância de suas normas a fornecedores de produtos e serviços e às instituições públicas reguladoras, pois os cidadãos, agindo na qualidade de consumidores, são naturalmente vulneráveis e presas fáceis dos abusos do mercado.<sup>40</sup> Por isso, instituiu uma política nacional das relações de consumo,<sup>41</sup> com objetivos bem definidos, e exigi, nos diversos níveis de governo (federal, distrital, estadual e municipal), uma postura clara na defesa dos consumidores,

---

qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei” (CF, art. 170).

<sup>40</sup> - “Trata-se o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, de aplicação do princípio da isonomia. “Isto porque devem os consumidores ser tratados de forma desigual pela lei, a fim de que se atinja, efetivamente, a igualdade real, em obediência ao dogma constitucional da isonomia (art. 5º, caput, CF), pois devem os desiguais ser tratados desigualmente na exata medida de suas desigualdades (isonomia real, substancial e não meramente formal). Como já afirmava o célebre Ruy Barbosa, “a democracia não é exatamente o regime político que se caracteriza pela plena igualdade de todos perante a lei, mas sim pelo tratamento desigual dos desiguais. No âmbito da tutela especial do consumidor, efetivamente, é ele sem dúvida a parte mais fraca, vulnerável, se tiver em conta que os detentores dos meios de produção é que detêm todo o controle do mercado, ou seja, sobre o que produzir e para quem produzir, sem falar-se na fixação de suas margens de lucro”. De fato, é característico do Século em que vivemos o desenvolvimento econômico acelerado, que gera, além da ganância desmedida, níveis insuportáveis de desequilíbrio nas relações de consumo. Como solução encontrada, entendeu-se de proteger a parte mais fraca, dando-se força por meio da lei” (OLGA MARIA DO VAL, Política Nacional de Relações de Consumo, in Revista de Direito do Consumidor, pág. 77. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, Julho/Setembro de 1994, 255 páginas).

<sup>41</sup> - “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos; VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo” (CDC, art. 4º).

garantindo a concretização de seus princípios e direitos básicos, que, como cláusulas pétreas, devem orientar as relações jurídicas de consumo.

Em suma, o legislador federal protegeu a liberdade de escolha dos consumidores, exigindo informação sobre os produtos e serviços expostos à venda, para garantir uma contratação segura. Idealizou estipulações justas, norteadas no equilíbrio e na boa fé dos contratantes, durante as relações de consumo e, para alcançá-las, não admitiu a disposição dos direitos dos consumidores.

O princípio da liberdade de escolha protege o consumidor das vendas agressivas, feitas por imposição do mercado, sem que possa escolher o melhor momento de comprar, o bem de consumo e com quem contratar, ou a forma de buscar a defesa dos seus direitos (CDC, art. 6º, II).

São exemplos desse princípio:

- proibição de venda casada (art. 39, I, 1ª parte);
- proibição da imposição de limites quantitativos na venda de produtos ou serviços, sem justa causa (art. 39, Pf);
- proibição da recusa do atendimento das demandas dos consumidores (art. 39, II);
- direito a receber o produto ou serviço como amostra grátis, quando não solicitado (art. 39, III, Pu);
- considerar abusiva a venda de produtos e serviços, quando o fornecedor se aproveitar de uma maior vulnerabilidade do consumidor, chamada hipossuficiência (art. 39, IV);
- proibição de execução dos serviços sem prévia elaboração de orçamento e aprovação do consumidor (arts. 39, VI, e 40);
- previsão do direito à desistência contratual, quando a contratação for feita fora do estabelecimento comercial (art. 49);

- nulidade da cláusula impondo a utilização compulsória de arbitragem (art. 51, VII);
- validade da cláusula de desfazimento do contrato de adesão, se exercida unicamente pelo consumidor (art. 54, § 2º).

O princípio da devida informação exige a descrição adequada e clara dos produtos e serviços ofertados no comércio, bem como sobre os riscos que podem causar à saúde e segurança das pessoas (CDC, arts. 6º, III, 8º, 9º e 31). Busca a transparência das relações de consumo e a vinculação do fornecedor às suas promessas (arts. 4º, “caput”, e 30, 35, 48 e 84).

Envolve diversos aspectos das relações de consumo:

- direito à informação do nome e endereço do fabricante nas ofertas ou venda por telefone ou reembolso postal (art. 33);
- direito à informação verídica (arts. 31 e 37, §§ 1º e 3º);
- direito à informação sobre o orçamento do serviço ofertado (art. 40);
- direito ao conhecimento prévio do conteúdo do contrato (art. 46, 1ª parte);
- direito à redação clara dos contratos (art. 46, Pf);
- direito à informação sobre a composição do preço nas vendas a prazo (art. 52);
- direito à redação legível e clara dos contratos de adesão (art. 54, § 3º);
- direito à informação destacada das cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor (art. 54, § 4º);

O princípio da indisponibilidade de direitos proíbe às partes contratantes dispor dos direitos do consumidor, previstos em lei, que é de ordem pública e interesse social, sob pena de nulidade da cláusula do contrato (CDC, arts. 1º). Antes, vigoravam a igualdade e a liberdade dos contratantes em realizar o contrato, e a sua força vinculante. Tais premissas foram afastadas

porque o consumidor, na sociedade atual, não mais discute as cláusulas do contrato, previamente estabelecidas pelo fornecedor.

Dependem os ajustes, como não poderia deixar de ser, dos limites impostos na lei, a saber:

- direito à inversão do ônus da prova: arts. 12, § 3º, 38 e 51, VI;
- direito à restituição de quantias já pagas: arts. 18, § 1º, II, 19, IV, 20, II, 35, III e 51, II;
- direito ao resarcimento dos prejuízos sofridos em função de vícios de produtos e serviços: arts. 18, § 1º, II, Pf, 19, IV, Pf, 20, II, Pf, 35, III, Pf, 24, 25 e 51, I;
- dever do fornecedor de cumprir pessoalmente o seu dever, se previsto em lei, sem transferi-lo a terceiros: art. 51, III;
- direito à indenização das benfeitorias necessárias: art. 51, XVI;
- direito à não perder a totalidade das prestações pagas, em caso de rescisão contratual: art. 53.

Por derradeiro, o legislador exige boa fé e equilíbrio nas relações de consumo (CDC, art. 4º, III). É acolhido, no código, ao prever:

- direito à revisão contratual (art. 6º, V);
- proibição à exigência de vantagem manifestamente abusiva (art. 39, V);
- proibição à pactuação de obrigações iníquas, abusivas ou contrárias à boa fé ou à equidade (art. 51, IV);
- previsão de direitos desde que exercidos reciprocamente (art. 51, IX, XI e XII);
- direito à estipulação bilateral do contrato (art. 51, X e XIII); vi) parâmetros à aplicação da boa fé e do equilíbrio desejados (art. 51, § 1º).

Todos esses princípios buscam, em síntese, proteger a dignidade da pessoa humana, nas suas diversas manifestações (CF, arts. 1º, III e IV, 5º, I e

170),<sup>42</sup> como princípio capital,<sup>43</sup> e devem ser considerados nas políticas públicas e normas reguladoras (CDC, art. 4º, III).

Como sentencia EROS ROBERTO GRAU,

"A dignidade da pessoa humana é adotada pelo texto constitucional concomitantemente como fundamento da República Federativa do Brasil (art. 1º, III) e como fim da ordem econômica (mundo do ser) (art. 170, caput – "a ordem econômica ... tem por fim assegurar a todos existência digna"). Afirma o art. 1 (1) da Lei Fundamental da República Federal da Alemanha: "A dignidade do homem é inviolável. Respeitá-la e protegê-la é obrigação de todo o poder público". Dizia já a Constituição de Weimar: "A organização da vida econômica deverá realizar os princípios da justiça, tendo em vista assegurar a todos uma existência conforme a dignidade humana ...". Por outro lado, o art. 1º da Constituição de Portugal: "Portugal é uma República soberana, baseada na dignidade da pessoa humana ...".

---

<sup>42</sup> - "A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I - a soberania; II - a cidadania; III - a dignidade da pessoa humana; IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; V - o pluralismo político. Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição" (CF, art. 1º). "Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação" (CF, art. 3º).

<sup>43</sup> - Segundo o mestre DIOGO DE FIGUEIREDO MOREIRA NETO, a dignidade da pessoa humana, "princípio capital, que afirma no Direito contemporâneo o postulado da supremacia do Homem sobre suas próprias criações, tem sua trajetória histórica com origem em Heráclito, sua primeira grande elaboração teórica no Direito Natural, sua redescoberta nas páginas dos humanistas e sua atual revalorização pós-moderna como um princípio supraconstitucional, que pode ser considerado como um fundamento pré e extracontratual da própria civilização. Seu recebimento explícito nas declarações de direitos fundamentais atesta essa importância e, de modo especial, sua destacada inclusão como Título I do Projeto de Constituição para a Europa (apresentado ao Conselho Europeu reunido em Salônica, em 20 de junho de 2003), com a afirmação solene da inviolabilidade da pessoa humana (art. II-1), não apenas assinala sua importância como um megaprincípio do Direito como a sua precedência lógica e ética sobre o Estado. Sua explicitação também está no art. 1º, III, da Constituição brasileira de 1988". Sustenta, ainda, que "a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental da Constituição (art. 1º, III), desdobra-se e expressa-se, no campo econômico, com o princípio geral da defesa do consumidor (art. 170, V), reiterando, como linha de atuação do Estado nessa matéria fronteiriça entre o direito público e o privado, o que também se explicita como direito fundamental (art. 5º, XXXII), como direito do contribuinte (art. 150, § 5º) e como direito do usuário de serviços públicos (art. 175, parágrafo único, II)" (Obra citada, págs. 80 e 486).

Embora assuma concreção como direito individual, a dignidade da pessoa humana, enquanto princípio, constitui, ao lado do direito à vida, o núcleo essencial dos direitos humanos". (...) A dignidade da pessoa humana comparece, assim, na Constituição de 1988, duplamente: no art. 1º como princípio político constitucionalmente conformador (Canotilho); no art. 170, caput, como princípio constitucional impositivo (Canotilho) ou diretriz (Dworkin) – ou, ainda, direi eu, como norma-objetivo. Nesta sua segunda consagração constitucional, a dignidade da pessoa humana assume a mais pronunciada relevância, visto comprometer todo o exercício da atividade econômica, em sentido amplo – e em especial, o exercício da atividade econômica em sentido estrito – com o programa de promoção da existência digna, de que, repito, todos devem gozar. Daí porque se encontram constitucionalmente empenhados na realização desse programa – dessa política pública maior – tanto o setor público quanto o setor privado. Logo, o exercício de qualquer parcela da atividade econômica de modo não adequado àquela promoção expressará violação do princípio duplamente contemplado na Constituição. Observe-se ademais, neste passo, que a dignidade da pessoa humana apenas restará plenamente assegurada se e enquanto viabilizado o acesso de todos não apenas às chamadas liberdades formais, mas, sobretudo, às liberdades reais".<sup>44</sup>

Em conclusão, pode-se afirmar: 1º) a promoção e defesa dos direitos do consumidor, por exigência constitucional, foram reconhecidos como direito fundamental da pessoa humana; 2º) o código de defesa do consumidor, sendo instrumento de uma constituição dirigente, tem a missão de mudar a cultura do país, no que diz respeito às relações de consumo; 3º) as normas do código do consumidor devem ser observadas pelos fornecedores de produtos e serviços e pelas instituições públicas reguladoras de suas atividades; 4º) o código do consumidor, como guia das boas práticas de relações de consumo, prevê objetivos, princípios e direitos básicos dos consumidores, que devem ser implementados na prática de mercado; 5º) o código do consumidor pune a venda casada, por violar o princípio da liberdade de escolha do consumidor;

---

<sup>44</sup> - A Ordem Econômica na Constituição de 1988 (Intepretação e Crítica), pág. 216. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2ª edição, 1991, 336 páginas.

6º) o segurado que recebe (e assina) a proposta de contratação de seguro na loja de eletrodomésticos, para posterior envio e aceitação do outro contratante (a seguradora), têm direito de desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do início de sua vigência, e a receber os valores pagos monetariamente atualizados (CDC, art. 49); 6º) o princípio da devida informação prevê o direito do consumidor ao prévio conhecimento das cláusulas do contrato e a sua redação clara; 7º) o código do consumidor prevê o equilíbrio e a boa fé nas relações de consumo; 8º) o fornecedor, devendo cumprir pessoalmente o seu dever, em decorrência de cláusula contratual ou da lei, não pode transferi-la a terceiro (CDC, art. 51, III); 9º) as normas do código do consumidor são indisponíveis, pois são de ordem pública e interesse social, e protegem a dignidade da pessoa humana, nas suas diversas manifestações.

#### **4. Apresentação do contrato**

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), visando regular a apresentação dos contratos, editou ato normativo, dispondo

sobre a estruturação mínima das condições contratuais e das notas técnicas atuariais dos contratos de seguros de danos e deu outras providências (Circular nº 256, de 16/06/04).<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> - A Circular SUSEP nº 256/04 esclareceu que, além de suas disposições, "os contratos e demais operações de seguro deverão observar a legislação e a regulamentação específica em vigor, aplicáveis a cada matéria" (art. 3º). O ato normativo estabelece, ainda, "os elementos mínimos obrigatórios da nota técnica atuarial", conforme ao lado: "A Nota Técnica Atuarial deverá manter perfeita relação com as Condições Contratuais e conter os seguintes elementos mínimos: I - objetivo da Nota Técnica e as coberturas previstas no plano; II - definição de todos os parâmetros e variáveis utilizados; III - especificação dos períodos de carência, franquias e participação obrigatória do segurado, quando couber; IV - especificação das taxas ou prêmios puros utilizados e/ou tábuas biométricas; V - estatísticas utilizadas para definição das taxas com a especificação do período e da fonte utilizada, bem como demonstrativo de cálculo, quando couber; VI - especificação do critério técnico adotado, incluindo justificativa para a sua utilização; VII - critérios de reavaliação de taxas, incluindo formulação e períodos; VIII - justificativas técnicas para a concessão de descontos, quando forem previstos, bem como o desconto máximo total concedido por apólice. IX - os percentuais dos carregamentos que serão

Definiu as “condições contratuais”, de forma genérica, como sendo as condições gerais, especiais e particulares de um mesmo plano de seguro, para análise do órgão regulador, previamente à colocação no mercado.<sup>46</sup> Em relação às suas espécies, dispôs:

- i)** “Condições Gerais: conjunto das cláusulas, comuns a todas as modalidades e/ou coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes;
- ii)** Condições Especiais: conjunto das disposições específicas relativas a cada modalidade e/ou cobertura de um plano de seguro, que eventualmente alteram as Condições Gerais;
- iii)** Condições Particulares: conjunto de cláusulas que alteram as Condições Gerais e/ou Especiais de um plano de seguro, modificando ou cancelando disposições já existentes, ou, ainda, introduzindo novas disposições e eventualmente ampliando ou restringindo a cobertura”.<sup>47</sup>

Estipulou diversas regras, algumas das quais diretamente ligadas à apresentação do contrato. São elas:

- os contratos e operações de seguro devem observar a legislação e a regulamentação específica em vigor, além das normas previstas na circular (Introdução, art. 3º);
- na proposta e nas condições gerais do plano deverão constar as seguintes informações: i) a aceitação do seguro está sujeita à análise do risco; ii) o registro do plano na SUSEP não implica incentivo ou recomendação à sua comercialização”; e iii) o segurado pode consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF (art. 2º, “caput”);

---

utilizados para as despesas administrativas, o lucro e a corretagem, bem como os limites máximos e mínimos do carregamento total; X – deverá ser especificado que as provisões técnicas serão constituídas de acordo com a legislação em vigor; XI - assinatura do atuário, com seu número de identificação profissional perante o órgão competente., o que deixou de ser tratado no texto” (art. 51).

<sup>46</sup> - art. 1º, I.

<sup>47</sup> - art. 1º, II, III e IV.

- a informação contida no inciso II do artigo deve ser inserida, necessariamente, em todo e qualquer material de venda e propaganda utilizado pela seguradora (art. 2º, Pu).<sup>48</sup>
- as condições contratuais do seguro devem estar à disposição do proponente, previamente à assinatura da proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas condições contratuais (art. 3º).
- as condições contratuais serão redigidas em língua portuguesa, admitindo-se, como exceção, a presença de palavras isoladas e expressões curtas estrangeiras, de uso corrente no mercado de seguros, acompanhadas das traduções ou definidas no glossário de termos técnicos (art. 7º).
- o nome do plano de seguro deve manter estreita relação com o bem segurado ou tipo de cobertura oferecida (art. 8º, “caput”)
- o nome de fantasia do plano de seguro, se utilizado, não poderá induzir o segurado a erro, quanto à abrangência da cobertura oferecida” (art. 8º).
- as condições contratuais serão expressas em linguagem clara e objetiva, de forma que não gere multiplicidade de interpretações e respeite o vernáculo, e apresentarão, em destaque, as obrigações e/ou restrições de direito do segurado” (art. 9º).
- as condições contratuais serão ordenadas de forma lógica e as informações referentes ao mesmo assunto serão apresentadas em apenas um item ou, não sendo possível, em itens subsequentes (art. 10).

---

<sup>48</sup> - “Da proposta e das Condições Gerais do plano deverão constar as seguintes informações: I – “A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco”; II – “O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização”; e III – “O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF”. Parágrafo único. A informação contida no inciso II deste artigo deverá ser inserida, necessariamente, em todo e qualquer material de comercialização e propaganda utilizado pela sociedade seguradora (art. 2º).

- as remissões a outros itens das condições contratuais somente poderão ser utilizadas quando indicadas com clareza e as referências forem de fácil e imediata identificação" (art. 10, Pu).

No mais, tratou dos seguintes temas: i) não aplicação da circular aos planos de seguros padronizados;<sup>49</sup> ii) vigência das regras;<sup>50</sup> iii) alteração das condições contratuais;<sup>51</sup> iv) análise das condições contratuais;<sup>52</sup> v) cessão dos direitos de comercialização do seguro a outra seguradora;<sup>53</sup> vi) elementos mínimos obrigatórios na condições contratuais do seguro: a) objetivo do seguro; b) definições; c) forma de contratação e âmbito geográfico; d) coberturas; e) riscos excluídos; f) aceitação e renovação; g) concorrência de apólices; h) vigência; i) atualização e alteração dos valores contratados; j) pagamento de prêmios; l) indenização; m) franquias e carências;<sup>54</sup> n)

---

<sup>49</sup> - "Esta Circular não se aplica aos planos de seguros padronizados, definidos em legislação específica" (art. 3º, Pu).

<sup>50</sup> - "As sociedades seguradoras não poderão comercializar novos contratos em desacordo com as características mínimas descritas no anexo desta Circular, a partir de 1º de janeiro de 2005. § 1º Os planos atualmente comercializados deverão ser adaptados à presente Circular dentro do prazo previsto no caput deste artigo, mediante abertura de novo processo administrativo. § 2º Os contratos em vigor devem ser adaptados à presente Circular na data das respectivas renovações, ressalvado o disposto no caput deste artigo" (art. 4º). "Os novos planos apresentados para análise deverão obedecer aos critérios definidos nesta Circular" (art. 5º).

<sup>51</sup> - "Qualquer alteração nas Condições Contratuais em vigor deverá ser realizada por aditivo ao contrato, com a concordância expressa e escrita do segurado ou de seu representante legal, ratificada pelo correspondente endosso" (art. 4º). Qualquer alteração nas Condições Contratuais e/ou na Nota Técnica Atuarial dos planos de seguro, bem como as cláusulas que restrinjam direitos ou impliquem ônus para o segurado, deverão ser previamente encaminhadas à SUSEP (art. 5º).

<sup>52</sup> - "Para efeito de análise por parte da SUSEP, deverão ser abertos processos administrativos específicos por plano" (art. 6º).

<sup>53</sup> - "Quando desejarem ceder direitos de comercialização de seus planos de seguros a outras companhias, as sociedades seguradoras ou grupo segurador deverão atender aos seguintes procedimentos mínimos: I - encaminhar, em processo administrativo específico, correspondência informando o número do processo SUSEP da cedente, sob o qual o plano foi analisado; e II - apresentar correspondência assinada pelos representantes das sociedades seguradoras envolvidas, salvo quando integrantes do mesmo grupo, hipótese em que será assinada pelo cessionário. § 1º Ao final do processo de extensão, as sociedades seguradoras participantes do pleito ficam responsáveis, individualmente, pelo processamento, perante a SUSEP, de quaisquer alterações posteriores. § 2º As companhias cessionária e cedente assumem, solidariamente, a responsabilidade quanto à adequação dos planos de seguros às normas em vigor e às exigências efetuadas pela SUSEP" (art. 11).

<sup>54</sup> - "Quando forem aplicáveis, as franquias, participações obrigatórias do segurado e/ou carências deverão estar previstas nas Condições Contratuais do seguro" (art. 32).

liquidação de sinistros;<sup>55</sup> o) reintegração; p) perda de direitos; q) foro; r) avaliação de risco;<sup>56</sup> o) informações genéricas e operacionais;<sup>57</sup>

Em síntese, pode-se concluir que a norma reguladora, com base no

---

<sup>55</sup> - “Deverão ser informados os procedimentos para liquidação de sinistros, com especificação dos documentos básicos previstos a serem apresentados para cada tipo de cobertura, facultando-se às sociedades seguradoras, no caso de dúvida fundada e justificável, a solicitação de outros documentos” § 1º Deverá ser estabelecido prazo para a liquidação dos sinistros, limitado a 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos previstos no caput deste artigo, ressalvado o disposto no parágrafo 2º deste artigo. § 2º Deverá ser estabelecido que no caso de solicitação de documentação e/ou informação complementar, na forma prevista no caput deste artigo, o prazo de que trata o parágrafo anterior será suspenso, reiniciando sua contagem a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências. § 3º Deverá ser estabelecido que o não pagamento da indenização no prazo previsto nos parágrafos 1º e 2º deste artigo, implicará aplicação de juros de mora a partir desta data, sem prejuízo de sua atualização, nos termos da legislação específica” (art. 33). “Na cláusula correspondente à liquidação de sinistros, o contrato de seguro poderá admitir, para fins de indenização, mediante acordo entre as partes, as hipóteses de pagamento em dinheiro, reposição ou reparo da coisa” (art. 34).

<sup>56</sup> - “As sociedades seguradoras que utilizarem critérios baseados em questionário de avaliação de risco no cálculo dos prêmios deverão fornecer todos os esclarecimentos necessários para o correto preenchimento do questionário, bem como especificar todas as implicações, no caso de informações inverídicas devidamente comprovadas. Parágrafo único. Fica vedada a negativa do pagamento da indenização ou qualquer tipo de penalidade, ao segurado, quando relacionada a perguntas que utilizem critério subjetivo para a resposta ou que possuam múltipla interpretação” (art. 41).

<sup>57</sup> - “Deverão ser estabelecidos critérios objetivos para a suspensão e a reabilitação de cobertura, quando for o caso” (art. 42). “Deverão ser estabelecidos critérios objetivos para o cancelamento ou a cessação de coberturas específicas, quando for o caso” (art. 43). “A Cláusula Compromissória de Arbitragem, quando inserida no contrato de seguro, deverá obedecer às seguintes disposições: I – estar redigida em negrito e conter a assinatura do segurado, na própria cláusula ou em documento específico, concordando expressamente com a sua aplicação; II – conter as seguintes informações: a) que é facultativamente aderida pelo segurado; b) que ao concordar com a aplicação desta cláusula, o segurado estará se comprometendo a resolver todos os seus litígios com a sociedade seguradora por meio de Juízo Arbitral, cujas sentenças têm o mesmo efeito que as sentenças proferidas pelo Poder Judiciário; c) que é regida pela Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996” (art. 44). “Além do disposto no artigo 44, poderão ser adotados outros meios alternativos para a solução de conflitos decorrentes da celebração dos contratos de seguros de que trata esta Circular” (art. 45). “Deverão ser estabelecidos critérios para a rescisão contratual. Parágrafo único. No caso de rescisão total ou parcial do contrato, a qualquer tempo, por iniciativa de quaisquer das partes contratantes e com a concordância recíproca, deverão ser observadas as seguintes disposições: a) Na hipótese de rescisão a pedido da sociedade seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido; b) Na hipótese de rescisão a pedido do segurado, a sociedade seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado”, a ser calculado de acordo com a tabela de curto prazo constante da resolução; c) Para prazos não previstos na tabela constante da alínea “b” deste artigo, deverá ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior ou o calculado por interpolação linear entre os limites inferior e superior do intervalo” (art. 46). “Deverá ser incluída cláusula que estabeleça o beneficiário do seguro, quando couber” (art. 47). “Deverá ser incluída cláusula de sub-rogação, quando couber” (art. 48). “Deverá ser estabelecido que os prazos prescricionais são aqueles determinados em lei” (art. 49). “Os planos de seguros que prevejam a contratação por meio de apólices coletivas deverão conter nas condições contratuais as obrigações do estipulante, dispostas conforme a regulamentação em vigor” (art. 50).

princípio da devida informação, determinou: 1º) as condições contratuais devem estar à disposição do proponente, previamente à assinatura da proposta; 2º) devem ser redigidas em linguagem clara e objetiva, de modo a facilitar o seu entendimento, sem gerar multiplicidade de interpretações; 3º) devem ser ordenadas de forma lógica, com as informações referentes ao mesmo assunto sendo apresentadas em apenas um item ou, não sendo possível, em itens subsequentes; 4º) as remissões a outros itens das condições contratuais devem ser indicadas com clareza e as referências devem ser de fácil e imediata identificação.

## **5. Estipulação de seguro**

A estipulação de seguro, segundo a lei, ocorre quando uma pessoa, denominada estipulante,

“contrata seguro por conta de terceiros, podendo acumular a condição de beneficiário”.<sup>58</sup>

Se o seguro for obrigatório, o estipulante equipara-se ao segurado para fins de “contratação e manutenção”.<sup>59</sup> Sendo a contratação do seguro facultativa, será considerado “mandatário dos segurados”, se tiver, com eles, afinidade.<sup>60</sup> O estipulante, ao receber os pagamentos dos segurados, deve

---

<sup>58</sup> - “Para os efeitos dêste decreto-lei, estipulante é a pessoa que contrata seguro por conta de terceiros, podendo acumular a condição de beneficiário” (DL nº 73/66, art. 21, § 1º). O Decreto-lei nº 73, de 21/11/66, considerado a lei geral de seguros, dispõe sobre o Sistema Nacional de Seguros Privados, regula as operações de seguros e resseguros e dá outras providências.

<sup>59</sup> - “Nos casos de seguros legalmente obrigatórios, o estipulante equipara-se ao segurado para os eleitos de contratação e manutenção do seguro” (DL nº 73/66, art. 21, “caput”). Houve, ao que tudo indica, erro na redação do artigo, pois ao invés de “eleitos” deveria constar “efeitos”.

<sup>60</sup> - “Nos seguros facultativos o estipulante é mandatário dos segurados” (DL nº 73/66, art. 21, § 2º). Esse artigo deve ser interpretado com cautela. O legislador não deu um “cheque em branco” para o estipulante representar o interesse de qualquer pessoa. Di-lo bem AYRTON PIMENTEL, especializado no assunto: “Realmente, a condição de representante dos segurados do estipulante não decorre, exclusivamente, de uma determinação legal, sem correspondência na prática. Pelo contrário. A prática evidencia que o estipulante de um seguro coletivo de pessoas próprio representa, de forma efetiva,

recolhê-los nos prazos devidos, sob pena de pagar “multa, imposta pela SUSEP, de importância igual ao dobro do valor dos prêmios por ele retidos, sem prejuízo da ação penal que couber”.<sup>61</sup> Para regular o instituto da estipulação, a lei delegou ao Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) competência para estabelecer “os direitos e obrigações do estipulante, quando for o caso, na regulamentação de cada ramo ou modalidade de seguro”.<sup>62</sup> É o que pretende a Resolução nº 107, de 16 de janeiro de 2004.<sup>63</sup>

O estipulante, segundo a resolução,

“é a pessoa física ou jurídica que contrata apólice coletiva de seguros, ficando investido dos poderes de representação dos segurados perante as sociedades seguradoras” (art. 1º).

Quer dizer: o fornecedor contrata apólice coletiva de seguro com

---

concreta, os segurados. É a figura central dessa forma de contratação. Sem ele o seguro não se realiza. O seguro coletivo próprio é extremamente dinâmico, e essa dinâmica depende da atuação permanente do estipulante. Todavia, para que possa ele exercer essa função, necessários são **dois requisitos** (grifei): que seja representante dos segurados e que tenha com eles um vínculo diferente do meramente securitário” (Cadernos de Seguro, Os Seguros Coletivos de Pessoas, pág. 36. Escola Nacional de Seguros, Março/Abril de 2012, 279 páginas). De fato, não pode o fornecedor, por exemplo, contratar apólice coletiva de seguro para os membros do Ministério Públíco, com seguradora de sua preferência, segundo cláusulas escolhidas pelas duas empresas, e depois procurar os interessados, propondo-lhes adesão, pois quem representa o interesse coletivo dos Promotores e Procuradores de Justiça é a Associação Mineira do Ministério Públíco (AMMP), constituída para essa finalidade. Nesse caso, predomina o interesse “meramente securitário”, ou seja, o de vender seguros, e não o interesse legítimo (coletivo) dos interessados. O código do consumidor, por outro lado, ao definir o interesse coletivo, deixou claro que a relação de consumo se dá entre partes “contrárias”, diferentemente da relação associativa, “verbis”: “A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: (...) II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou **com a parte contrária** (grifei) por uma relação jurídica base (CDC, art. 81).

<sup>61</sup> - “O não recolhimento dos prêmios recebidos de segurados, nos prazos devidos, sujeita o estipulante à multa, imposta pela SUSEP, de importância igual ao dobro do valor dos prêmios por ele retidos, sem prejuízo da ação penal que couber” (DL nº 73/66, art. 21, § 4º).

<sup>62</sup> - “O CNSP estabelecerá os direitos e obrigações do estipulante, quando fôr o caso, na regulamentação de cada ramo ou modalidade de seguro” (DL nº 73/66, art. 21, § 3º).

<sup>63</sup> - Resolução CNSP nº 107, de 16/01/04: Dispõe sobre a estipulação de seguros, responsabilidades e obrigações de estipulantes e seguradoras.

determinada seguradora, que se propõe a assumir risco futuro relacionado a produto ou serviço vendido ao consumidor, em troca do prêmio. Esse valor, pago ao estipulante na contratação do seguro, pelo segurado, é rateado entre as duas empresas, na proporção ajustada em contrato.

Se o estipulante tiver afinidade com o grupo segurado, em razão de vínculo anterior à estipulação do seguro – como a empresa em relação aos empregados, a entidade de classe em relação aos seus associados – que o legitime à contratação da apólice coletiva, aplica-se, na espécie, a regra da lei de seguros, que o considera “mandatário dos segurados”, pois a presunção é a de que agirá no interesse dos mesmos. Se, ao revés, a estipulação do seguro servir apenas para o estipulante vender seguros coletivos, em nome da seguradora, o instituto perde a sua natureza. Pensando nisso – pois o órgão regulador aceita essa nova faceta do instituto, que a boa doutrina encara como uma “falsa estipulação de seguro” – a resolução dispôs que

“as apólices coletivas em que o estipulante possua, com o grupo segurado, exclusivamente, o vínculo de natureza securitária, referente à contratação do seguro, serão consideradas apólices individuais, no que concerne ao relacionamento dos segurados com a sociedade seguradora” (art. 1º, Pu).<sup>64</sup>

Entretanto, como destaca AYRTON PIMENTEL, jurista consagrado e especializado em seguros,

“caberia uma indagação: por que seriam consideradas apólices individuais somente quanto ao relacionamento dos segurados com as seguradoras ? Por que não considerá-las individuais para todos os fins de direito ? A resposta é simples. Justamente para

---

<sup>64</sup> - O artigo poderia ser redigido, ainda, de outra forma: “a apólice coletiva contratada por estipulante que não possua afinidade com o grupo segurado, vínculo prévio, serão consideradas apólices individuais, no que concerne ao relacionamento dos segurados com a sociedade seguradora”.

que não fosse afetado o modelo operacional desses seguros, conforme acima explicitado.<sup>65</sup>

Embora considerando-as como apólices individuais, para determinado fim, a resolução sob análise as denomina apólices coletivas, num hibridismo lastimável. Ou o contrato é coletivo ou é individual.

Não havia, como não há, um único aspecto, uma única circunstância capaz de caracterizar as apólices abertas como seguro coletivo. Como já dito, não há vínculo entre estipulante e segurados anterior ao seguro e nem a representação destes por aquele. Aos olhos dos segurados, o estipulante é visto como representante da seguradora, tanto que muitas ações pugnando pelo capital segurado foram propostas contra o pseudo estipulante".<sup>66</sup>

Acrescente-se, no caso da garantia estendida, que o consumidor, na maioria das vezes, acredita ser um serviço disponibilizado pelo próprio lojista ou pelo fabricante.<sup>67</sup>

Para reduzir o impacto das vendas de seguro no orçamento dos consumidores, a resolução proibiu ao estipulante

---

<sup>65</sup> - O autor do artigo lembra, linhas atrás, que "uma das molas propulsoras do desenvolvimento dos seguros coletivos próprios" (quando o estipulante possui vínculo jurídico com o grupo segurado, antes de contratar a apólice coletiva, como a associação em relação aos associados, do qual surge a legitimidade para agir como estipulante) "foi a facilidade de contratar e o baixo custo de sua comercialização, com a modicidade de prêmios" (Obra citada, pág. 43).

<sup>66</sup> - Obra citada, pág. 44.

<sup>67</sup> - A confusão ocorre porque os revendedores de eletrodomésticos, querendo promover a venda dos seus produtos, acabam personalizando um serviço que não é deles, inclusive criando nomes diversos para designar o seguro de garantia estendida, ao contrário do que determina a norma reguladora (Resolução CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º). O revendedor DADALTO, por exemplo, ao prestar informações ao Procon Estadual, parece confundir a rede de assistência técnica do fabricante com a utilizada pela seguradora, ao prestar o seguro de garantia estendida: "Destacamos que no ato da aquisição da mercadoria é informado ao consumidor que no manual do produto, já estão relacionados todos os pontos de assistência técnica autorizados pelo fabricante. Os próprios fabricantes mantêm a relação de empresas de assistência técnica, que possuem a capacidade técnica de reparar o produto caso seja necessário" (Vol. IV: f. 572). Menciona, ainda, desnecessariamente, o prazo de garantia legal dos produtos duráveis: "A modalidade de garantia estendida consiste na manutenção da garantia após o vencimento da garantia legal (90 dias) ou garantia contratual (prazo estipulado pelo fabricante) – (Vol. IV: f. 570).

“vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a seus produtos” (art. 4º, IV).

Seguindo o conceito de estipulante (“qualquer pessoa física ou jurídica”), parece claro que o termo “produtos” foi usado de forma genérica, para abranger produto ou serviço.<sup>68</sup> O estipulante, diz a norma, não pode “vincular a contratação de seguros” a seu produto ou serviço ofertado no mercado de consumo, a não ser que “tal contratação sirva de garantia direta” ao mesmo. Há uma preocupação da norma em frisar que a cobertura deve se dar de forma “direta” a produto ou serviço próprio do estipulante (“a seus produtos”), não de outro estipulante. Assim, a loja de eletrodoméstico pode, em tese, vender geladeira e ofertar seguro de garantia estendida para cobrir algum risco diretamente ligado ao produto, do qual seja estipulante. Mas não pode ofertar seguro relativo a bem diverso de sua atividade principal, em relação ao qual não ostente a qualidade de estipulante, pois se o consumidor lhe procura para comprar um produto, não pode ser pressionado a adquirir, por exemplo, um seguro de vida, de acidentes pessoais, residencial, e outros semelhantes, que não guardam qualquer relação com o produto adquirido, direta ou indireta.<sup>69</sup>

Interessante observar, a esse respeito, que a lei geral de seguros, pressentindo, quem sabe, esse momento atual, de um comércio desenfreado e desregulado de vários tipos de seguros, por falsos estipulantes, com sensíveis prejuízos aos segurados, exigiua, sabiamente, do órgão regulador, a definição dos

---

<sup>68</sup> - Note que o conceito de estipulante foi genérico: “pessoa física ou jurídica”, que pode, evidentemente, atuar no mercado com a venda de produtos ou serviços.

<sup>69</sup> - Não custa lembrar que o interesse (que deve ser legítimo) – entenda-se: do consumidor e não da seguradora – é um dos cinco elementos a partir dos quais se constrói a definição do contrato de seguro. Os outros são: garantia, risco, prêmio e empresarialidade (ERNESTO TZIRULNIK e outros, *O Contrato de Seguro*, pág. 29. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2ª edição, 2003, 235 páginas).

“direitos e obrigações do estipulante, quando for o caso, na regulamentação de cada ramo ou modalidade de seguro”.<sup>70</sup>

Como, aliás, foi feito com o seguro de garantia estendida, embora a norma reguladora precise ser aperfeiçoada, pois os conflitos de interesses ainda continuam, como será visto mais adiante.

Mas ... será que a resolução, a título de exceção, previu um caso de venda casada ? Por quê não utilizou o termo “oferta”, ao invés de “contratação”, no inciso IV do art. 4º ? Seja qual for a intenção da norma, o código do consumidor não dá essa abertura ao intérprete.<sup>71</sup>

Curioso, mesmo, foi o órgão regulador, ao tratar do seguro de garantia estendida (pode ser contratado “quando da aquisição de bens ou durante a vigência de sua garantia original de fábrica” – RE CNSP nº 122/05, art. 1º) não ter exigido do estipulante e da seguradora a criação de um canal de oferta deste serviço ao usuário de seu produto, depois da compra, ou seja, em benefício do seu cliente, e com quem já mantém um vínculo contratual. Fato é que o mercado parece não ter qualquer interesse em que esse público possa realizar, de forma mais consciente, a contratação do seguro, livre da pressão dos vendedores das lojas de eletrodomésticos.

Para a contratação de seguros por meio de apólice coletiva, diz a resolução, é obrigatória

“proposta de contratação assinada pelo estipulante e pelo sub-

---

<sup>70</sup> - “O CNSP estabelecerá os direitos e obrigações do estipulante, quando fôr o caso, na regulamentação de cada ramo ou modalidade de seguro” (DL nº 73/66, art. 21, § 3º).

<sup>71</sup> - “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos” (CDC, art. 39).

estipulante, se for o caso, e pelo corretor de seguros, ressalvada a hipótese de contratação direta".<sup>72</sup>

Embora a contratação de seguro possa ser realizada diretamente entre o estipulante e a seguradora,<sup>73</sup> não é o que ocorre na prática. Em geral, conta com a assistência de um corretor de seguros.<sup>74</sup>

O estipulante têm obrigações com o segurado,<sup>75</sup> a seguradora,<sup>76</sup> e à

---

<sup>72</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 6º, "caput".

<sup>73</sup> - Trata, da matéria, a Lei nº 4.594, de 29/12/64, que regula a profissão do corretor de seguros, conforme ao lado: "As sociedades de seguros, por suas matrizes, filiais, sucursais, agências ou representantes, só poderão receber proposta de contrato de seguros: a) por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado; b) diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes" (art. 18); "Nos casos de aceitação de propostas pela forma a que se refere a alínea "b" do artigo anterior, a importância habitualmente cobrada a título de comissão e calculada de acordo com a tarifa respectiva será recolhida ao Fundo de Desenvolvimento Educacional do Seguro, administrado pela Fundação Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG), que se destinará à criação e manutenção de: a) escolas e cursos de formação e aperfeiçoamento profissional de corretores de seguros e prepostos; b) bibliotecas especializadas. § 1º As empresas de seguros escriturarão essa importância em livro devidamente autenticado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e recolherão diretamente à FUNENSEG as importâncias arrecadadas, no prazo de 30 (trinta) dias de seu efetivo recebimento, cabendo à SUSEP fiscalizar a regularidade de tais créditos. § 2º A criação e funcionamento dessas instituições ficarão a cargo do Instituto de Resseguros do Brasil, que arrecadará essas importâncias diretamente das entidades seguradoras" (art. 19).

<sup>74</sup> - Assim ocorre com todos os casos objeto desta investigação preliminar, como será visto adiante.

<sup>75</sup> - DEVERES COM O SEGURADO: (i) apresentar proposta de adesão à apólice coletiva, contendo cláusula na qual o proponente declara ter conhecimento prévio da íntegra das condições gerais, para sua assinatura (art. 6º, Pu); (ii) fornecer ao segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro (art. 3º, iv); (iii) discriminar, nos documentos relativos aos pagamentos dos segurados, de forma expressa, o prêmio do seguro, o nome da seguradora e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro (arts. 3º, iv e 7º); (iv) não cobrar, dos segurados, quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela sociedade seguradora (art. 4º, I); (v) discriminar, no instrumento de cobrança, inclusive se o pagamento for descontado em folha de pagamento, os valores dos prêmios referentes a cada contrato, se o segurado dispuser de mais de um com a mesma sociedade seguradora (art. 3º, iv); (vi) repassar aos segurados todas as comunicações ou avisos inerentes à apólice, quando for diretamente responsável pela sua administração (art. 3º, vi); (vii) discriminar a razão social e, se for o caso, o nome de fantasia da sociedade seguradora responsável pelo risco, nos documentos e comunicações referentes ao seguro, emitidos para o segurado (art. 3º, vii); (viii) dar ciência aos segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros (art. 3º, ix); (ix) informar a razão social e, se for o caso, o nome de fantasia da sociedade seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do estipulante (art. 3º, xii); (x) rescindir o contrato somente com anuência prévia e expressa de um número de segurados que represente, no mínimo, três quartos do grupo segurado (art. 4º, ii); (xi) modificar apólice vigente somente com a anuência prévia e expressa de segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado (art. 10).

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).<sup>77</sup>

As principais são as seguintes:

**i) COM O SEGURADO:** **(a)** apresentar proposta de adesão à apólice coletiva, com cláusula na qual o proponente declara ter conhecimento prévio da íntegra das condições gerais, para sua assinatura (art. 6º, Pu); **(b)** discriminar, nos documentos relativos aos pagamentos dos segurados, de forma expressa, o prêmio do seguro, o nome da seguradora e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro (arts. 3º, IV e 7º); **(c)** não cobrar, dos segurados, quaisquer valores relativos ao seguro, além dos especificados pela sociedade seguradora (art. 4º, I);

**ii) COM A SEGURADORA:** **(a)** manter a sociedade seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente; **(b)** repassar os prêmios pagos pelos segurados, nos prazos estabelecidos contratualmente, sob pena de suspensão ou cancelamento da cobertura, a critério da sociedade seguradora, sem prejuízo das combinações legais; **(c)** não efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da sociedade seguradora, e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado (art. 4º).

A seguradora tem, igualmente, deveres com o segurado.<sup>78</sup> Destaca-

---

<sup>76</sup> - DEVERES COM A SEGURADORA: O estipulante deve: (i) fornecer à sociedade seguradora todas as informações necessárias para a análise e aceitação do risco, previamente estabelecidas por aquela, incluindo dados cadastrais; (ii) manter a sociedade seguradora informada a respeito dos dados cadastrais dos segurados, alterações na natureza do risco coberto, bem como quaisquer eventos que possam, no futuro, resultar em sinistro, de acordo com o definido contratualmente; (iii) repassar os prêmios pagos pelos segurados, nos prazos estabelecidos contratualmente, sob pena de suspensão ou cancelamento da cobertura, a critério da sociedade seguradora, sem prejuízo das combinações legais;<sup>76</sup> (iv) comunicar, de imediato, à sociedade seguradora, a ocorrência de qualquer sinistro, ou expectativa de sinistro, referente ao grupo que representa, assim que deles tiver conhecimento, quando esta comunicação estiver sob sua responsabilidade"; (v) não efetuar efetuar propaganda e promoção do seguro sem prévia anuência da sociedade seguradora, e sem respeitar a fidedignidade das informações quanto ao seguro que será contratado (art. 4º).

<sup>77</sup> - DEVERES COM A SUSEP: (i) comunicar, de imediato, à SUSEP, quaisquer procedimentos que considerar irregulares quanto ao seguro contratado; (ii) fornecer à SUSEP quaisquer informações solicitadas, dentro do prazo por ela estabelecido (art. 3º).

se, dentre eles,

“fazer constar, do certificado individual e da proposta de adesão, na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração (art. 5º).

Os critérios de cálculo e remuneração do varejista (estipulante), segundo informam as seguradoras e os estipulantes, são os seguintes:

SEGURADORA	REMUNERAÇÃO DO ESTIPULANTE
VIRGINIA	Considera diversos elementos como o montante de prêmios, o resultado do programa de seguros e outros itens, dependendo de cada caso específico. <sup>79</sup>
MAPFRE	Percentual fixo do prêmio líquido, fixado de acordo com o tipo de produto comercializado. <sup>80</sup>
CHARTIS	Percentual fixo do prêmio líquido, fixado de acordo com o tipo de produto vendido e os serviços prestados pelo estipulante, como a promoção e divulgação do seguro junto aos seus clientes e a gestão do grupo segurado. <sup>81</sup>
CARDIF	Percentual previamente negociado e calculado a partir do prêmio pago pelo consumidor, que irá variar de acordo com o produto adquirido e o prazo de garantia estendida. <sup>82</sup>
ROYAL	Percentual sobre o prêmio de cada seguro vendido. <sup>83</sup>
ASSURANT	Remunera o varejista por conta do acesso exclusivo à rede de clientes dele – remuneração essa proporcional aos resultados obtidos pela seguradora em tal acesso – dos serviços de informação aos clientes, dos trabalhos como agente de coleta de

<sup>78</sup> - DEVERES DA SEGURADORA: (i) incluir no contrato de seguro todas as obrigações do estipulante, especialmente as previstas nesta Resolução (art. 8º, i); (ii) informar ao segurado a situação de adimplência do estipulante ou sub-estipulante, sempre que lhe solicitado (art. 8º, ii); (iii) realizar o registro do pagamento do prêmio por meio de desconto em folha, em rubrica específica, ou, no caso de co-seguro, pela seguradora líder (art. 7º, § 1º); (iv) na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, fazer constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração (art. 5º); (v) adaptar os seus contratos, no que couber, quando da próxima renovação, prestando as informações referidas nesta resolução a todos os estipulantes, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 1º (art. 9º).

<sup>79</sup> - Vol. III: f. 397.

<sup>80</sup> - Vol. IV: f. 596.

<sup>81</sup> - Vol. IV: f. 667.

<sup>82</sup> - Vol. IV: f. 706.

<sup>83</sup> - Vol. V: f. 856.

	prêmios e da possibilidade de a seguradora se expor aos consumidores nas lojas do varejista. <sup>84</sup>
ITAÚ	Pagamento realizado pela seguradora em função da formalização das adesões individuais à apólice coletiva, feitas nas dependências do estabelecimento comercial. <sup>85</sup>
LUIZASEG	Não informou. <sup>86</sup>
ESTIPULANTE	REMUNERAÇÃO
POLISHOP	Comissão pela angariação dos seguros comercializados
CARREFOUR	Comissão com percentual fixo por cada seguro vendido, a partir de uma tabela de preços por categoria. <sup>87</sup>
DADALTO	Comissão, pago pela seguradora contratada <sup>88</sup>
COOK ELETRO RARO	Conforme modelo contratado com a seguradora. <sup>89</sup>
WALMART	Por seguros vendidos, conforme contrato próprio. <sup>90</sup>
CASAS BAHIA	Por venda de seguro, variando, o valor, de acordo com o produto e o seguro envolvido. <sup>91</sup>
CASAS PERNAMBUCANAS	Percentual sobre a angariação dos seguros firmados no mês. <sup>92</sup>
PONTO Frio	Por venda de seguro, variando, o valor, de acordo com o produto e o seguro envolvido. <sup>93</sup>
LOJAS AMERICANAS	Não respondeu à questão em suas informações. <sup>94</sup>
EXTRA	Comissão, que varia por produto e sua respectiva faixa de preço (vide tabela apresentada). <sup>95</sup>
RICARDO ELETRO	"A remuneração é variável, sendo considerados para a definição conforme o item, a sinistralidade, o tipo de garantia vendida e/ou região geográfica e o lapso temporal de contrato. Logo, não se pode afirmar um valor fixo e determinado". <sup>96</sup>
MAGAZINE LUIZA	Não informou. <sup>97</sup>

É de ressaltar, ainda, que os vendedores dos estipulantes (lojistas)

<sup>84</sup> - Vol. V: f. 862.

<sup>85</sup> - Vol. V: f. 915.

<sup>86</sup> - Vol. V: f. 928/933.

<sup>87</sup> - Vol. IV: f. 540.

<sup>88</sup> - Vol. IV: f. 572.

<sup>89</sup> - Vol. IV: f. 614.

<sup>90</sup> - Vol. V: f. 945.

<sup>91</sup> - Vol. V: f. 1.010.

<sup>92</sup> - Vol. V: f. 1.016.

<sup>93</sup> - Vol. VI: f. 1.033.

<sup>94</sup> - Vol. VI: f. 1.092/1097.

<sup>95</sup> - Vol. VI: f. 1.163, 1.191/1.195 e 1.196/1.200. O EXTRA foi o único revendedor que informou a remuneração recebida com a venda do seguro de garantia estendida. Varia entre 60,58 % a 79,73 % do preço do seguro. Em dois tipos de produtos, o percentual mínimo é de 57,00 % e 59,82 %.

<sup>96</sup> - Vol. VI: f. 1.257.

<sup>97</sup> - Vol. V: f. 928/933.

também são remunerados pela captação de seguros, através de comissões.<sup>98</sup>

Concluindo, cabem as seguintes considerações: 1<sup>a</sup>) na estipulação de seguro, uma pessoa física ou jurídica pode contratar apólice coletiva de seguro, representando o grupo segurado, para adesão futura dos segurados; 2<sup>a</sup>) se o estipulante não tiver afinidade com o grupo segurado, como é o caso do fornecedor de produtos ou serviços, o instituto perde a sua natureza e se justifica, apenas, para a venda massificada de seguros; 3<sup>a</sup>) a lei geral de seguros, pressentindo o momento atual, de um comércio desenfreado e desregulado de vários tipos de seguros, por falsos estipulantes, exigiu, sabiamente, do órgão regulador, a definição dos direitos e obrigações do estipulante, fosse regulado em “cada ramo ou modalidade de seguro”, como, aliás, ocorreu com o seguro de garantia estendida; 4<sup>a</sup>) contando, ainda, com essa situação, o órgão regulador determinou que as apólices de seguros contratadas por falsos estipulantes sejam consideradas apólices individuais, no que toca ao relacionamento dos segurados com a seguradora; 5<sup>a</sup>) o estipulante, nessa situação, só pode ofertar seguros cuja cobertura guarde relação direta com o bem objeto de sua atividade principal; 6<sup>a</sup>) embora o estipulante possa contratar o seguro diretamente com a seguradora, sem a assistência de corretor de seguros, não é isso o que ocorre na prática; 7<sup>a</sup>) o estipulante deve apresentar proposta de adesão à apólice coletiva, ao segurado, na qual o proponente declara ter conhecimento prévio da íntegra das condições gerais, para a sua assinatura; 8<sup>a</sup>) a seguradora tem o dever de informar, no certificado individual e na proposta de adesão ao seguro, o percentual e valor da remuneração pagos ao estipulante; 9<sup>a</sup>) a remuneração do estipulante, pela venda de seguros, leva em conta a sua produtividade, aferida de diversas

---

<sup>98</sup> - Segundo a Seguradora Mapfre, “a remuneração dos prepostos do Estipulante/Lojistas é de sua exclusiva responsabilidade, e esse pagamento é efetuado de acordo com as condições negociadas entre eles, sem qualquer participação desta Seguradora nesse sentido” (Vol. IV: f. 597).

formas.

## 6. Corretor de seguros

O corretor de seguros (pessoa física ou jurídica), segundo a lei, é o

“intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguros, admitidos pela legislação vigente, entre as Sociedades de Seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado”.<sup>99</sup>

Para exercer a sua atividade, depende de prévia autorização do governo federal.<sup>100</sup> Deve requerer o título de habilitação junto ao Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP),<sup>101</sup> através da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), indicar o ramo de seguro que pretende atuar e comprovar o preenchimento dos requisitos legais,<sup>102</sup> dentre os quais a sua

---

<sup>99</sup> - Lei nº 4.594, de 29/12/64 (Lei do Corretor de Seguros), art. 1º.

<sup>100</sup> - “O exercício da profissão de corretor de seguros depende da prévia obtenção do título de habilitação, o qual será concedido pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, nos têmos desta lei. Parágrafo único. O número de corretores de seguro é ilimitado (Lei nº 4.594/64, art. 2º).

<sup>101</sup> - “O título de habilitação de corretor de seguros será expedido pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização e publicado no Diário Oficial da República” (art. 7º).

<sup>102</sup> - “O interessado na obtenção do título a que se refere o artigo anterior, o requererá ao Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, indicando o ramo de seguro a que se pretenda dedicar, provando documentalmente: a) ser brasileiro ou estrangeiro com residência permanente; b) estar quite com o serviço militar, quando se tratar de brasileiro ou naturalizado; c) não haver sido condenado por crimes a que se referem as Seções II, III e IV do Capítulo VI do Título I; os Capítulos I, II, III, IV, V, VI e VII do Título II; o Capítulo V do Título VI; Capítulos I, II e III do Título VIII; os Capítulos I, II, III e IV do Título X e o Capítulo I do Título XI, parte especial do Código Penal; d) não ser falido; e) ter habilitação técnico-profissional referente aos ramos requeridos. § 1º Se se tratar de pessoa jurídica deverá a requerente provar que está organizada segundo as leis brasileiras, ter sede no país, e que seus diretores, gerentes ou administradores preencham as condições dêste artigo. § 2º Satisfeitos pelo requerente os requisitos dêste artigo terá êle direito a imediata obtenção do título (art. 3º). “Os corretores, já em atividade de sua profissão quando da vigência desta lei, poderão continuar a exercê-la desde que apresentem ao Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização seus requerimentos, acompanhados dos documentos exigidos pelas alíneas a , c e d do art. 3º, c do art. 4º, e prova da observância do disposto no art. 5º” (art. 31).

habilitação técnico profissional.<sup>103</sup> Pode atuar sozinho ou com o auxílio de prepostos.<sup>104</sup>

Segundo a doutrina especializada, constituem funções do corretor de seguros:

- Realizar cotações dos prêmios securitários junto às sociedades seguradoras;
- Auxiliar o segurado no preenchimento da proposta de seguros privados;
- Protocolar a proposta de seguros nas sociedades seguradoras;
- Receber a apólice de seguros e remeter ao endereço do segurado, após verificar se há alguma pendência contratual;
- Assessorar o segurado ao longo do período contratual;
- Manter contato com as sociedades seguradoras, na hipótese de ocorrência de sinistro;
- Realizar os endossos e as averbações solicitadas pelos segurados ao longo do período contratual.”<sup>105</sup>

Por se ocupar de um contrato coletivo por natureza, em razão da

---

<sup>103</sup> - “O cumprimento da exigência da alínea “e” do artigo anterior poderá consistir na observância comprovada de qualquer das seguintes condições: a) haver concluído curso técnico profissional de seguros, oficial ou reconhecido; b) apresentar atestado de exercício profissional anterior a esta Lei, fornecido pelo sindicato de classe ou pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização; c) apresentar atestado de exercício profissional anterior a esta lei, fornecido pelo sindicato de classe ou pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização” (art. 4º). “O atestado, a que se refere a alínea “c” do art. 4º, será concedido na conformidade das informações e documentos colhidos pela Diretoria do Sindicato, e dêle deverão constar os dados de identidade do pretendente, bem como as indicações relativas ao tempo de exercício nos diversos ramos de seguro e as empresas a que tiver servido. § 1º Da recusa do Sindicato em fornecer o atestado acima referido, cabe recurso, no prazo de 60 dias, para o Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização. § 2º Os motivos da recusa do atestado, quando se fundarem em razões que atentem à honra do interessado, terão caráter sigiloso e sómente poderão ser certificados a pedido de terceiros por ordem judicial ou mediante requisição do Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização (art. 8º). “Nos municípios onde não houver sindicatos da respectiva categoria, delegacias ou seções desses sindicatos, poderá o atestado ser fornecido pelo sindicato da localidade mais próxima” (art. 9º).

<sup>104</sup> - “O corretor de seguros poderá ter prepostos de sua livre escolha bem como designar, entre êles, o que o substitua nos impedimentos ou faltas. Parágrafo único. Os prepostos serão registrados no Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, mediante requerimento do corretor e preenchimento dos requisitos exigidos pelo art. 3º” (art. 12).

<sup>105</sup> - Gumercindo Rocha Filho, Coordenador, O Corretor de Seguros à Luz do novo Código Civil, pág. 05. Rio de Janeiro: SINCOR/FENACOR/FUNENSEG, 2003, 92 páginas.

mútua cooperação dos segurados,<sup>106</sup> em que a vulnerabilidade dos mesmos é patente, o legislador federal assegurou (exigiu) que a atividade do corretor de seguros fosse independente, principalmente em relação às seguradoras,<sup>107</sup> e contratada num ambiente de livre concorrência,<sup>108</sup> para atender o interesse dos consumidores, por ele assistidos, desde a formação do contrato, até a sua conclusão, especialmente porque a sua contratação exige conhecimentos técnicos.

Nos contratos de seguro que angariar e promover, assinando a proposta do segurado, o corretor (se autorizado, na forma da lei) faz jus às comissões de “corretagens admitidas para cada modalidade de seguro, pelas respectivas tarifas, inclusive em caso de ajustamento de prêmios”.<sup>109</sup> Se a contratação ocorrer diretamente entre o segurado, ou seu representante, e a

---

<sup>106</sup> - “Em decorrência do princípio do mutualismo, imanente ao Direito do Seguro, o homem une-se com os seus pares num propósito de cooperação mútua para que, dessa forma, a união de muitos possa mitigar as perdas sofridas pelos membros do grupo. O princípio do mutualismo é a concentração de esforços coletivos destinados a garantir a recomposição patrimonial dos membros que, individualmente, foram vitimados pelas desventuras da fortuna. De fato, o que impulsiona o mutualismo é a própria previdência, haja vista que os componentes do grupo não sabem ao certo a quem será destinado o esforço coletivo. É essa incerteza do dano que sobrecaia no imaginário coletivo que justifica o agrupamento de pessoas para a preservação de interesses essencialmente semelhantes” (IVAN DE OLIVEIRA SILVA, Contrato de Seguro, pág. 46. São Paulo: Editora Saraiva, 2ª edição, 2012, 311 páginas).

<sup>107</sup> - “É vedado aos corretores e aos prepostos: a) aceitarem ou exercerem empregos de pessoa jurídica de direito público, inclusive de entidade paraestatal; b) serem sócios, administradores, procuradores, despachantes ou empregados de empresa de seguros. Parágrafo único. O impedimento previsto neste artigo é extensivo aos sócios e diretores de empresa de corretagem” (Lei nº 4.594/64, art. 17).

<sup>108</sup> - “Nos Municípios onde não houver corretor legalmente habilitado, as propostas de contratos de seguro relativos a bens e interesses de pessoas físicas ou jurídicas nele domiciliadas continuarão a ser encaminhadas às empresas seguradoras por corretor de seguros ou por qualquer cidadão, indiferentemente, **mantido o regime de livre concorrência** (grifei) na mediação do contrato de seguro em vigor na data da publicação desta lei. § 1º As comissões, devidas pela mediação de contratos de seguro de pessoa física ou jurídica, domiciliada nos Municípios a que se refere este artigo e nêles agenciados e assinados, continuarão também a ser pagas ao intermediário da proposta, seja corretor habilitado ou não. § 2º As companhias seguradoras deverão encaminhar instruções, nos térmos da presente lei, a fim de, os referidos corretores possam se habilitar e se registrar, dando ciência dessa providência ao sindicato de classe mais próximo” (Lei nº 4.594/64, art. 30). A preocupação do legislador com a livre concorrência aparece, ainda, ao determinar ser “ilimitado” o número de corretores de seguros passíveis de autorização pelo governo federal (Lei nº 4.594/64, art. 1º, Pu).

<sup>109</sup> - “Só ao corretor de seguros devidamente habilitado nos térmos desta lei e que houver assinado a proposta, deverão ser pagas as corretagens admitidas para cada modalidade de seguro, pelas respectivas tarifas, inclusive em caso de ajustamento de prêmios” (Lei nº 4.594/64, art. 13).

seguradora, sem a intermediação do corretor,<sup>110</sup> o valor da comissão de corretagem será recolhida ao Fundo de Desenvolvimento Educacional do Seguro, administrado pela Fundação Nacional de Seguros (FUNENSEG), e destinado à “criação e manutenção de escolas e cursos de formação e aperfeiçoamento profissional dos corretores de seguros e prepostos” e “bibliotecas especializadas”.<sup>111</sup>

Por outro lado, no exercício de sua atividade, o corretor de seguros tem os seguintes deveres:

- pagar os impostos devidos;<sup>112</sup>
- restituir a diferença da corretagem, nos casos de alterações de prêmios por erro de cálculo na proposta ou por ajustamentos negativos;<sup>113</sup>
- registrar as propostas encaminhadas às seguradoras, junto à Susep, com todos os assentamentos necessários à elucidação completa dos negócios em que intervier;<sup>114</sup>
- recolher incontinentemente ao caixa da seguradora o prêmio que receber do segurado, para pagamento do seguro por ele intermediado;<sup>115</sup>

---

<sup>110</sup> - “As sociedades de seguros, por suas matrizes, filiais, sucursais, agências ou representantes, só poderão receber proposta de contrato de seguros: a) por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado; b) diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes” (Lei nº 4.594/64, art. 18).

<sup>111</sup> - “Nos casos de aceitação de propostas pela forma a que se refere a alínea “b” do artigo anterior, a importância habitualmente cobrada a título de comissão e calculada de acordo com a tarifa respectiva será recolhida ao Fundo de Desenvolvimento Educacional do Seguro, administrado pela Fundação Escola Nacional de Seguros (FUNENSEG), que se destinará à criação e manutenção de: a) escolas e cursos de formação e aperfeiçoamento profissional de corretores de seguros e prepostos; b) bibliotecas especializadas. § 1º As empresas de seguros escriturarão essa importância em livro devidamente autenticado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e recolherão diretamente à FUNENSEG as importâncias arrecadadas, no prazo de 30 (trinta) dias de seu efetivo recebimento, cabendo à SUSEP fiscalizar a regularidade de tais créditos. § 2º A criação e funcionamento dessas instituições ficarão a cargo do Instituto de Resseguros do Brasil, que arrecadará essas importâncias diretamente das entidades seguradoras (Lei nº 4.594/64, art. 19).

<sup>112</sup> - “O corretor, seja pessoa física ou jurídica, antes de entrar no exercício da profissão deverá: b) estar quite com o impôsto sindical; c) inscrever-se para o pagamento do impôsto de Indústrias e Profissões” (Lei nº 4.594/64, art. 5º).

<sup>113</sup> - Lei nº 4.594/64, art. 13, § 1º.

<sup>114</sup> - Lei nº 4.594/64, art. 14.

<sup>115</sup> - Lei nº 4.594/64, art. 15.

- exibir, no prazo exigido pela Susep, os seus registros e documentos nos quais se baseiam os lançamentos feitos;<sup>116</sup>

No exercício de suas atividades, o corretor de seguros, como todo prestador de serviço, é responsável pelas infrações praticadas, por violação à lei, e sujeito à sanções administrativas (disciplinares), civis e penais.<sup>117</sup> Pode ser multado,<sup>118</sup> suspenso<sup>119</sup> e destituído de suas funções,<sup>120</sup> dependendo da gravidade da conduta, o que deve ser apurado em processo administrativo, assegurada ampla defesa.<sup>121</sup> Está sujeito a processo instaurado pela Susep<sup>122</sup> ou pelo Procon,<sup>123</sup> dependendo do tipo de interesse a ser protegido.

---

<sup>116</sup> - Lei nº 4.594/64, art. 16.

<sup>117</sup> - “O corretor responderá profissional e civilmente pelas declarações inexatas contidas em propostas por élle assinadas, independentemente das sanções que forem cabíveis a outros responsáveis pela infração” (art. 20). “Os corretores de seguros, independentemente de responsabilidade penal e civil em que possam incorrer no exercício de suas funções, são passíveis das penas disciplinares de multa, suspensão e destituição” (art. 21).

<sup>118</sup> - “Incorrerá na pena de multa de Cr\$ 5.000,00 a Cr\$ 10.000,00 e, na reincidência, em suspensão pelo tempo que durar a infração, o corretor que deixar de cumprir o disposto nos arts 16 e 17” (art. 22). “Ficam sujeitos à multa correspondente a 25% do prêmio anual da respectiva apólice, e ao dôbro no caso de reincidência, as empréssas de seguro e corretores que, transgredindo o art. 14 desta lei e as disposições do Decreto-lei nº 2.063, de 7 de março de 1940, concederem, sob qualquer forma, vantagens que importem no tratamento desigual dos segurados” (art. 25).

<sup>119</sup> - “Incorrerá em pena de suspensão das funções, de 30 a 180 dias, o corretor que infringir as disposições desta lei, quando não foi cominada pena de multa ou destituição” (art. 23).

<sup>120</sup> - “Incorrerá em pena de destituição o corretor que sofrer condenação penal por motivo de ato praticado no exercício da profissão” (art. 24).

<sup>121</sup> - “O processo para cominação das penalidades previstas nesta lei reger-se-á, no que fôr aplicável, pelos arts. 167, 168, 169, 170 e 171 do Decreto-lei nº 2.063, de 7 de março de 1940” (art. 26).

<sup>122</sup> - “Compete ao Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização aplicar as penalidades previstas nesta lei e fazer cumprir as suas disposições” (art. 27).

<sup>123</sup> - “1. As atribuições da Susep e do Procon não são conflitantes, pois atuam em esferas distintas e totalmente conciliáveis. 2. A atuação da Susep limita-se à regulação, supervisão, fiscalização e incentivo das atividades de seguros, previdência complementar aberta e capitalização. Ainda que com sua atuação proteja os interesses dos consumidores desses serviços, a relação de consumo não é o objetivo de sua fiscalização, que está a cargo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, estabelecido pela Lei 8.078/90. 3. Em razão de a recorrente firmar relações de consumo com seus clientes, está submetida à incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor e, por isso, sofre a fiscalização do Procon nesse aspecto. 4. Recurso ordinário em mandado de segurança não provido” (RECURSO EM MANDADO DE SEGURANÇA Nº 25.115 - BA (2007/0216906-3); RELATOR: MINISTRO CASTRO MEIRA; RECORRENTE: SUL AMÉRICA CAPITALIZAÇÃO S/A – SULACAP; ADVOGADO: DJANE OLIVEIRA VAZ E OUTRO(S); RECORRIDO: ESTADO DA BAHIA; PROCURADOR: MIGUEL CALMON DANTAS E OUTRO(S); DECISÃO UNÂNIME; EM 11 DE MARÇO DE 2008). No mesmo sentido: REsp nº 1.122.368/AL, RMS nº 24.711/BA, RMS nº 24.921/BA, RMS nº 23.397/BA e RMS nº 25.065/BA.

O fato de a venda dos seguros ser feita através dos vendedores das lojas de eletrodomésticos, e não de corretor, foi questionada nos autos, e, daí, vieram os seguintes esclarecimentos:

SEGURADORA	INTERMEDIAÇÃO NA VENDA DOS SEGUROS
VIRGINIA	"Os lojistas figuram como estipulante no seguro de garantia estendida, ou seja, são eles que contratam, em geral com o auxílio de corretor de seguros, junto a uma seguradora, uma apólice coletiva a ser oferecida a seus clientes para adesão." <sup>124</sup> Mesmo sem a intermediação do corretor de seguros, o estipulante poderia contratá-lo diretamente à seguradora.
MAPFRE	A celebração do seguro coletivo entre a seguradora e o Carrefour teve a intermediação de corretora de seguros, no caso a Massive Insurance Corretora de Seguros S/S Ltda. <sup>125</sup> No entanto, a lei permite que o estipulante possa contratá-lo diretamente com a seguradora. <sup>126</sup>
CHARTIS	A contratação do seguro se dá por estipulação, ou seja, por meio da atuação do estipulante, no caso, o lojista, que, nos termos da Resolução nº 107/04, representa o segurado para fins de contratação da apólice coletiva junto à seguradora. <sup>127</sup> Há a intermediação de corretor de seguros e mesmo que não houvesse, o estipulante, como representante do grupo segurado, poderia realizá-la diretamente com a seguradora. <sup>128</sup>
CARDIF	A contratação do seguro se dá por estipulação, ou seja, por meio da atuação do estipulante, no caso, o lojista, que, nos termos da Resolução nº 107/04, representa o segurado para fins de contratação da apólice coletiva junto à seguradora. <sup>129</sup> Há a intermediação de corretor de seguros, e ainda que não tivesse, o estipulante, como representante do grupo segurado, poderia realizá-la diretamente com a seguradora. <sup>130</sup>
	A contratação dos seguros de roubo e furto qualificado; e roubo, furto qualificado e quebra accidental oferecidos pela seguradora aos clientes da Dadalto (estipulante) é

<sup>124</sup> - Vol. III: f. 397, § 8º.

<sup>125</sup> - Vol. IV: f. 597, § 2º.

<sup>126</sup> - Vol. IV: f. 597, § 3º. Lei nº 4.594/64, arts. 18 e 19; Resolução CNSP nº 107/04, art. 6º.

<sup>127</sup> - Vol. IV: f. 666, § 8º.

<sup>128</sup> - Vol. IV: f. 668, § 1º. Lei nº 4.594/64, arts. 13, 18 e 19.

<sup>129</sup> - Vol. IV: f. 705, § 5º.

<sup>130</sup> - Vol. IV: f. 707, § 4º. Lei nº 4.594/64, arts. 13, 18 e 19.

ROYAL	intermediada por corretora de seguros, no caso, a Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda., cuja obrigação é “promover e gerenciar os citados seguros, zelando pelos interesses da estipulante e dos segurados/consumidores”. Por isso, a corretora “também recebe, a título de remuneração, comissão de corretagem, calculada em percentual sobre o prêmio recebido pela seguradora”. <sup>131</sup>
ASSURANT	“O seguro de garantia estendida foi desenvolvido pela seguradora e sua estruturação para oferta aos consumidores conta com os serviços de corretor de seguros legalmente habilitado. Nessa estrutura posta pela seguradora Assurant e corretor, emite-se uma apólice coletiva entre a seguradora Assurant e o varejista, que, na forma da regulamentação da SUSEP (artigos 2º, II, e 5º da Resolução CNSP nº 122/05), assume o papel de ‘Estipulante’. O Estipulante dá acesso a seus clientes às informações sobre o seguro oferecido pela seguradora Assurant (artigo 3º, III, Resolução CNSP nº 107/04), bem como serve de agente de arrecadação dos prêmios para repasse à seguradora.” <sup>132</sup>
ITAÚ	“(i) a contratação da apólice coletiva entre a empresa seguradora e os varejistas (estipulantes) é intermediada por corretor de seguros devidamente habilitado; e (ii) após a contratação da apólice coletiva, a oferta de seguro é realizada de forma direta, por meio de uma proposta, cumprindo aos varejistas a coleta das adesões individuais dos consumidores (segurados) que adquirirem em seus estabelecimentos comerciais produtos elegíveis ao seguro. Nesse contexto, o varejista, na qualidade de estipulante da apólice coletiva, fica investido dos poderes de representação dos segurados junto à seguradora, conforme dispõe o art. 1º da Resolução CNSP 107/04”. <sup>133</sup>

Em função dos esclarecimentos prestados e das constatações feitas pelos fiscais do Procon Estadual, tem-se o seguinte:

- i. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida ofertada por Carrefour Comércio e Indústria Ltda., no dia 07 de novembro de 2011, aos consumidores, contratada junto à MAPFRE Vera Cruz

---

<sup>131</sup> - Vol. V: f. 856, § 3º.

<sup>132</sup> - Vol. V: f. 861, item 5.

<sup>133</sup> - Vol. V: f. 916, § 3º.

Seguradora S.A, contou com a intermediação de Massive Insurance Corretora (Vol. I: f. 16/17 e 18/24);

- ii. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida ofertada por Carrefour Comércio e Indústria Ltda., no dia 13 de novembro de 2012, aos consumidores, contratada junto à CARDIF do Brasil Seguros e Garantias S/A, contou com a intermediação da AON Affinity do Brasil Serviços e Corretora de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 25/28 e 29);
- iii. a apólice coletiva do seguro de portáteis contra roubo ou furto qualificado ou quebra accidental total ou parcial do produto, ofertada por DLD Comércio Varejista Ltda. (Dadalto), no dia 07 de novembro de 2012, aos seus consumidores, contratada junto à Royal & Sunalliance Seguros S/A, como pode ser visto do resumo das condições gerais, contou com a intermediação de Willis Affinity Corretores de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 45/50);
- iv. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida ofertada por Eletroraro Comércio de Eletrodomésticos Ltda. (Cook Eletroraro), no dia 14 de novembro de 2012, aos consumidores, como pode ser visto de seu certificado, contratada junto à Itaú Seguros S/A, contou com a intermediação de Marcep Corretagem de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 51/53 e 54);
- v. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida ofertada por Fast Shop S/A, no dia 14 de novembro de 2012, aos seus consumidores, como pode ser visto de resumo das condições gerais, contratada junto à Assurant Seguradora S/A, contou com a intermediação de Harper Corretora de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 55/58 e 59);
- vi. as apólices coletivas dos seguros de garantia estendida e compra segura ofertadas por Magazine Luiza S/A, no dia 07 de novembro de 2012, aos consumidores, como pode ser visto dos certificados de seguro, contratadas junto à Luizaseg Seguros S/A e Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A, respectivamente, contou com a intermediação de Viotto Corretora de Seguros e Previdência Ltda. (Vol. I: f. 80/83 e 85/86);
- vii. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida, ofertada por RN Comércio Varejista S/A (Ricardo Eletro), no dia 06 de novembro de 2012, aos consumidores, contratada junto à Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A, como pode ser visto do seu folheto explicativo, Chartis Seguros, como pode ser visto de suas

condições gerais de contratação, contou com a intermediação de Vertex Administradora e Corretora de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 96/99 e 101/102);

- viii. as apólices coletivas dos seguros prestamista e outros, ofertadas por Globex Utilidades S/A (Ponto Frio), no dia 08 de novembro de 2012, aos consumidores, contratada junto à Itaú Seguros S/A, tendo, como estipulante, a Financeira Itaú CBD S/A Crédito, Financiamento e Investimento, como pode ser visto do folder de propaganda, contou com a intermediação de Sertec Corretora de Seguros Ltda. (Vol. II: f. 126/127 e 141);
- ix. as apólices coletivas de seguro contra incêndio, queda de raio, explosão, perda ou pagamento de aluguel, carro na garagem e roubo ou furto qualificado de bens, ofertadas por Globex Utilidades S/A (Ponto Frio), no dia 08 de novembro de 2012, aos consumidores, contratadas junto à Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A, como pode ser visto dos folders de propaganda, contaram com a intermediação de Willis Afinity Corretores de Seguros Ltda. (Vol. II: f. 126/127 e 142/156);
- x. a apólice coletiva do seguro de garantia estendida, ofertada por Via Varejo S/A (Ponto Frio), no dia 14 de novembro de 2012, aos consumidores, , contratada junto à Itaú Seguros S/A, como pode ser visto de seu certificado, contou com a intermediação de Marcep Corretagem de Seguros Ltda. (Vol. I: f. 51/53 e 54)

Mas, se os corretores de seguros (pessoas físicas) ou corretoras (pessoas jurídicas) são os únicos profissionais legalmente habilitados

“a angariar e a promover contratos de seguros, admitidos pela legislação vigente, entre as Sociedades de Seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado”,<sup>134</sup>

algumas perguntas são cabíveis: em se tratando de apólices coletivas de seguros, contratadas para adesão futura dos segurados, um preposto da corretora não deveria estar presente na loja de eletrodomésticos, para orientar o segurado e permitir que ele faça uma escolha consciente ? (1<sup>a</sup>)

---

<sup>134</sup> - Lei nº 4.594, de 29/12/64 (Lei do Corretor de Seguros), art. 1º.

2<sup>a)</sup>) É lícito ao corretor de seguros, sem dar assistência ao segurado,<sup>135</sup> receber, a título de comissão, um percentual do prêmio pago, em cada adesão à apólice coletiva ? (2<sup>a)</sup>) Em outras palavras: é lícito cobrar do consumidor o preço (comissão) de um serviço sem a devida contraprestação ? (3<sup>a)</sup>) Isso, ao que parece, é o que ocorre.<sup>136</sup>

É lícito à corretora de seguros intermediar o contrato de estipulação do seguro, para ser ofertado a uma coletividade de segurados, e transferir o seu dever de assistência ao estipulante, que não têm qualquer afinidade com o grupo segurado, sabido que o código do consumidor, sendo norma de ordem pública e interesse social, proíbe essa prática, na medida em que o consumidor estará disposto de um direito seu ? (4<sup>a)</sup>) (CDC, art. 51, I e III).

A simples participação do corretor de seguros, na assinatura de um contrato coletivo, não seria incompatível com o exercício de suas funções, se a lei prevê a sua atuação no mercado como profissional autônomo, exatamente para promover a livre concorrência ?<sup>137</sup> (5<sup>a)</sup>) Agindo desse modo, não ficaria sujeito, e, portanto, dependente, dos interesses da seguradora e do falso

---

<sup>135</sup> - "Só ao corretor de seguros devidamente habilitado nos termos desta lei e que houver assinado a proposta, deverão ser pagas as correTAGENS admitidas para cada modalidade de seguro, pelas respectivas tarifas, inclusive em caso de ajustamento de prêmios" (Lei nº 4.594/64, art. 13).

<sup>136</sup> - Não é demais lembrar que, segundo informa a Royal Seguradora, a corretora de seguros "também recebe, a título de remuneração, comissão de corretagem, calculada em percentual sobre o prêmio recebido pela seguradora" (Vol. V: f. 856, § 3º).

<sup>137</sup> - "Nos Municípios onde não houver corretor legalmente habilitado, as propostas de contratos de seguro relativos a bens e interesses de pessoas físicas ou jurídicas nele domiciliadas continuarão a ser encaminhadas às empresas seguradoras por corretor de seguros ou por qualquer cidadão, indiferentemente, **mantido o regime de livre concorrência** (grifei) na mediação do contrato de seguro em vigor na data da publicação desta lei. § 1º As comissões, devidas pela mediação de contratos de seguro de pessoa física ou jurídica, domiciliada nos Municípios a que se refere este artigo e nêles agenciados e assinados, continuarão também a ser pagas ao intermediário da proposta, seja corretor habilitado ou não. § 2º As companhias seguradoras deverão encaminhar instruções, nos termos da presente lei, a fim de, os referidos corretores possam se habilitar e se registrar, dando ciência dessa providência ao sindicato de classe mais próximo" (Lei nº 4.594/64, art. 30). A preocupação do legislador com a livre concorrência aparece, ainda, ao determinar ser "ilimitado" o número de corretores de seguros passíveis de autorização pelo governo federal (Lei nº 4.594/64, art. 1º, Pu).

estipulante ?<sup>138</sup> (6<sup>a</sup>)

Não foi ele contratado, pelo estipulante, em nome e no interesse dos consumidores ?<sup>139</sup> (7<sup>a</sup>)

Ao menos nesse momento, respondo afirmativamente à primeira, quinta, sexta e sétima perguntas, e, negativamente, às três outras, pois, na doutrina abalizada de LEONARDO ROSCOE BESSA,

“o termo “responsabilidade” no dispositivo sob análise<sup>140</sup> não possui apenas o sentido de consequências decorrentes do não cumprimento da obrigação originalmente assumida pelo fornecedor. A palavra abrange a própria obrigação do fornecedor. Desse modo, tem-se a impossibilidade de o consumidor contratar determinada empresa, uma companhia aérea, por exemplo, e no momento da prestação do serviço surgir uma outra empresa para cumprir o contrato. O exemplo não é imaginário. Em passado próximo, duas grandes empresas aéreas brasileiras estavam dividindo vôos. Muitas vezes, com absoluta surpresa, o consumidor teve de embarcar em avião de companhia com a qual não havia contratado o serviço”.<sup>141</sup>

Nesse sentido, concluo que as corretoras de seguros listadas acima, na medida em que intermediaram contratos coletivos de seguro, e não deram a devida assistência aos segurados, na fase de adesão à apólice coletiva e nas seguintes, deixaram de cumprir as suas obrigações legais e lesaram os direitos dos consumidores.

---

<sup>138</sup> - “É vedado aos corretores e aos prepostos: a) aceitarem ou exercerem empregos de pessoa jurídica de direito público, inclusive de entidade paraestatal; b) serem sócios, administradores, procuradores, despachantes ou empregados de empresa de seguros. Parágrafo único. O impedimento previsto neste artigo é extensivo aos sócios e diretores de empresa de corretagem” (Lei nº 4.594/64, art. 17).

<sup>139</sup> - “Estipulante é a pessoa física ou jurídica que contrata apólice coletiva de seguros, ficando investido dos poderes de representação dos segurados perante as sociedades seguradoras, nos termos desta Resolução” (RE CNSP nº 107/04, art. 1º).

<sup>140</sup> - CDC, art. 51, III.

<sup>141</sup> - Manual de Direito do Consumidor, pág. 299. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, 411 páginas.

Se é certo que a contratação do seguro pode ser feita diretamente com a seguradora, sem a assistência de corretor de seguros, exige, a lei federal, que, na ausência do proponente, ela seja feita por seu “legítimo representante”.

Cito o texto legal:

“As sociedades de seguros, por suas matrizes, filiais, sucursais, agências ou representantes, só poderão receber proposta de contrato de seguros:

- a) por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado;
- b) diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes”.<sup>142</sup>

Nesse sentido, outras questões se colocam: será possível validar os contratos de apólices coletivas de seguros, firmados por falsos estipulantes ? E as adesões dos segurados, relativas a contratos em curso, assinados por quem não representa o legítimo interesse dos consumidores ?

## **7. Análise do mercado**

Para avaliar a legalidade da contratação de seguros na venda de eletrodomésticos, o Procon Estadual apurou a dinâmica deste processo no comércio de BH, entrevistando os gerentes dos estabelecimentos comerciais investigados acerca das seguintes questões: i) venda do seguro de garantia estendida; ii) suas características principais; iii) forma de contratação; iv) material informativo à disposição dos consumidores; v) venda de outros seguros; vi) material informativo à disposição dos consumidores; vii) auxílio

---

<sup>142</sup> - Lei nº 4.594, de 29/12/64, art. 18.

de corretor de seguros ou preposto da seguradora.<sup>143</sup> A situação do mercado, constatada naquela oportunidade, está retratada abaixo:

8/11/12 <sup>144</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida <sup>145</sup>	Cartão de precificação <sup>146</sup>	Itaú Seguradora <sup>147</sup>
	Folder de propaganda <sup>148</sup>	
	Relatório Gerencial <sup>149</sup>	
-	Panfleto de propaganda de Assistência Computador. <sup>150</sup>	Brasil Assistência / Aon Affinity do Brasil
Seguro Previdente <sup>151</sup>	Não disponível	Assurant Seguradora <sup>152</sup>
Cartão Protegido <sup>153</sup>	Não disponível	Assurant Seguradora <sup>154</sup>

<sup>143</sup> - Nos dias 7 e 14 de novembro de 2012 foram fiscalizadas 13 lojas no comércio belo-horizontino: Casas Pernambucanas, Carrefour, Extra, Dadalto, Cook Eletroraro, Fast Shop, Lojas Americanas, Magazine Luiza, Polishop, Ricardo Eletro, Nova Casas Bahia, Ponto Frio e Wal Mart (f. 08/179).

<sup>144</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>145</sup> → “GARANTIA ESTENDIDA: Válida por até 2 anos. São mais de 3.000 assistências técnicas pelo Brasil”; → “TROCA GARANTIDA: Quebrou, trocou. Cobertura válida para portáteis de até R\$ 250,00. Aproveite”. Informa os dados da seguradora: “GARANTEC - tel: 4001-9902 (Capitais e regiões metropolitanas) e 0800.770.9454 (demais localidades)” – (Anúncio contido no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>146</sup> - Vol I: f. 12.

<sup>147</sup> - As condições gerais de contratação são disponibilizadas no “site” da seguradora – <http://www.garantec.itau.com.br/produtos-e-servicos>. Acesso: 26/01/13.

<sup>148</sup> - Vol I: f. 13.

<sup>149</sup> - Vol I: f. 15.

<sup>150</sup> - Vol I: f. 14.

<sup>151</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “SEGURO PROTEÇÃO: Proteção em caso de desemprego e imprevistos. Concorra a prêmio. Assurant - Tel: 0800.704.0203” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>152</sup> → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://www.assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13).

<sup>153</sup> → “CARTÃO PROTEGIDO: Proteção contra perda, roubo e furto. Concorra a prêmios de até R\$ 3 mil por semana” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>154</sup> → PERDA OU ROUBO DE CARTÃO. “Proteção para compras não reconhecidas pelo cliente, garantindo a segurança contra transações ilícitas, ocorridas em consequência de perda, furto ou roubo de cartão. Em caso de sinistro, o segurado tem o pagamento das contas irregulares efetuadas por terceiros, respeitando valores e prazos determinados em apólice. Registro de Processo SUSEP: 15414.100795/2004-01. (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/> produtos.html#c; acesso: 26/01/13).

Compra Protegida <sup>155</sup>	Não disponível	Assurant Seguradora <sup>156</sup>
Saque protegido <sup>157</sup>	Não disponível	Assurant Seguradora <sup>158</sup>
Seguro Residencial <sup>159</sup>	Não disponível	Tokio Marine Seguradora <sup>160</sup>
Casa Mobiliada (+ TC) <sup>161</sup>	Não disponível	Cardif Seguradora <sup>162</sup>
7/11/11 <sup>163</sup>	CARREFOUR	

<sup>155</sup> → “SEGURO COMPRA PROTEGIDA: Garanta o pagamento das suas parcelas em caso de desemprego”. (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>156</sup> → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13.

<sup>157</sup> → “SAQUE PROTEGIDO: Evite preocupações: adquira e garanta o pagamento do seu empréstimo pessoal. ASSURANT – TEL: 0800.704.0203” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>158</sup> → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13.

<sup>159</sup> → “SEGURO RESIDENCIAL: Proteção residencial contra incêndio, raio e explosão. Além de prêmios em dinheiro. TOKIO MARINE: Tel: 0800.285.0115” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>160</sup> → O QUE É. “Tokio Marine Residencial é proteção para casas ou apartamentos, tanto habitual (onde você mora) como de veraneio (onde você passa as férias)” – <http://tokiomarine.com/brasil/produtos>; acesso: 26/01/13. As condições gerais de contratação são informadas.

<sup>161</sup> → “CASA MOBILIADA: Adquira e concorra a produtos para deixar a decoração da sua casa completa. CARDIF: Tel: 0800.606.0027” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>162</sup> - “CAPITALIZAÇÃO. Estar seguro e ainda ter a sorte de ganhar um bom dinheiro no final do mês. É desta maneira que a Cardif trabalha, oferecendo em alguns de seus produtos de seguro, a possibilidade do cliente final concorrer a sorteios, através de títulos de capitalização. A Cardif do Brasil recebeu, no final de novembro, a autorização da Susep para operar planos de capitalização em todo o País. A criação da Cardif Capitalização representa o retorno do investimento feito em um mercado com grande potencial, no qual já possuímos inúmeros seguros comercializados na modalidade de Incentivo, aquele em que o segurado adquire um produto e como diferencial concorre a um prêmio de determinado valor. Benefícios para o consumidor final Na compra de um determinado produto de seguro, você também estará adquirindo um número da sorte, o qual lhe dará o direito de concorrer a sorteios pela Loteria Federal. Benefícios para a empresa parceira Aumento das vendas, pois permite a diversificação do seu portfólio de produtos, agregando valor ao seguro. Além dos segurados concorrerem aos sorteios, este benefício pode ser estendido à sua equipe comercial” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://bnpparibascardif.com.br/pid1537/capitalizacao.html>; acesso: 26/01/13).

SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Certificado de seguro e condições gerais <sup>164</sup>	Mapfre Seguros
13/11/12 <sup>165</sup>	CARREFOUR	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida e Título de capitalização <sup>166</sup>	Resumo: certificado de seguro: <sup>167</sup>	Cardif Seguradora
Seguro contra furto e roubo (celulares)	Não disponível <sup>168</sup>	Indeterminado
8/11/11 <sup>169</sup>	EXTRA	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Resumo das condições contratuais <sup>170</sup>	Virgínia Seguradora
12/11/12 <sup>171</sup>	EXTRA	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Certificado de seguro <sup>172</sup>	Virgínia Seguradora
	Resumo das condições contratuais <sup>173</sup>	
7/11/12 <sup>174</sup>	DADALTO	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Resumo das condições contratuais <sup>175</sup>	Virgínia Seguradora
Seguro contra roubo, furto ou quebra accidental	Manual do seguro de portáteis Dadalto <sup>176</sup>	Royal Seguradora
Seguro Residencial	Não disponível	Indeterminado
Curso Online	Não disponível	Indeterminado
14/11/12 <sup>177</sup>	COOK ELETRORARO	

<sup>163</sup> - Vol I: f. 16/17 → Auto de constatação.

<sup>164</sup> - Vol I: f. 18/19 e 20/24.

<sup>165</sup> - Vol I: f. 25/28 → Auto de constatação.

<sup>166</sup> - O “site” do Carrefour não anuncia o seguro e desde novembro de 2012 não explora mais o comércio eletrônico.

<sup>167</sup> - Vol I: f. 29.

<sup>168</sup> - Segundo o fiscal, com base na informação do vendedor, “(...) para o aparelho celular, a garantia cobre 12 (doze) meses de assistência técnica e 12 (doze) meses de garantia para furto e roubo. IX – Existe material informativo da seguradora, para orientação do consumidor que foi anexado a este auto e no caso do seguro para furto e roubo, o consumidor é orientado a consultar o site da seguradora” (Vol. I: f. 27).

<sup>169</sup> - Vol I: f. 30/31 → Auto de constatação.

<sup>170</sup> - Vol. I: 32/33.

<sup>171</sup> - Vol I: f. 34/37 → Auto de constatação.

<sup>172</sup> - Vol I: f. 38.

<sup>173</sup> - Vol. I: 39/v.

<sup>174</sup> - Vol I: f. 40/43 → Auto de constatação.

<sup>175</sup> - Vol. I: f. 44/v.

<sup>176</sup> - Vol. I: f. 50.

<sup>177</sup> - Vol I: f. 51/53 → Auto de constatação.

SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Certificado do seguro <sup>178</sup>	Itaú Seguradora
14/11/12 <sup>179</sup>	FAST SHOP	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Resumo das condições contratuais <sup>180</sup>	Assurant Seguradora
	Recibo de intermediação <sup>181</sup>	
Contra roubo de celular e notebook	Não disponível	Indeterminado
8/11/11 <sup>182</sup>	LOJAS AMERICANAS	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático do seguro de garantia estendida <sup>183</sup>	Seguradora Itaú
14/11/12 <sup>184</sup>	LOJAS AMERICANAS	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático do seguro de garantia estendida <sup>185</sup>	Assurant Seguradora
	Relatório Gerencial <sup>186</sup>	
Contra roubo de celular e notebook	Não disponível	Indeterminado
14/11/12 <sup>187</sup>	MAGAZINE LUIZA	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Certificado do seguro de garantia estendida <sup>188</sup> e troca certa <sup>189</sup> (GE Original Ampliada) <sup>190</sup>	Luizaseg

<sup>178</sup> - Vol I: f. 54.

<sup>179</sup> - Vol I: f. 55/58 → Auto de constatação.

<sup>180</sup> - Vol I: f. 59.

<sup>181</sup> - Vol I: f. 54.

<sup>182</sup> - Vol I: f. 61/62 → Auto de constatação.

<sup>183</sup> - Vol I: f. 78.

<sup>184</sup> - Vol I: f. 76/77 → Auto de constatação.

<sup>185</sup> - Vol I: f. 78.

<sup>186</sup> - Vol I: f. 79.

<sup>187</sup> - Vol I: f. 80/83 → Auto de constatação.

<sup>188</sup> - GARANTIA ESTENDIDA. “É um seguro que garante o conserto de produtos que venham a apresentar defeitos de fabricação que prejudiquem seu funcionamento. Ele começa a valer no momento em que acaba a garantia do fabricante, possibilitando que o produto tenha sua garantia estendida por mais 12 ou 24 meses. O conserto é realizado sempre em assistência técnica credenciada LuizaSeg, com cobertura em todo o território” nacional” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas - [http://www.luizaseg.com.br/garantia\\_estendida.php](http://www.luizaseg.com.br/garantia_estendida.php); acesso: 20/02/13.

<sup>189</sup> - TROCA CERTA. “É um seguro que garante a reposição de produtos que venham a apresentar defeitos de fabricação que prejudiquem seu funcionamento. É oferecido apenas para equipamentos eletroportáteis e outras linhas de produtos específicas, com valor limitado a até R\$ 600,00. O seguro começa a valer no momento em que acaba a garantia do fabricante, possibilitando que o produto tenha

Seguro prestamista (Compra Segura) <sup>191</sup>	Certificado de Seguro Compra Segura – Cartão e Carnê <sup>192</sup>	Cardif Seguradora
Luiza Cartão <sup>193</sup>	Não disponível	Luizaseg
Luiza Hospitalar <sup>194</sup>	Não disponível	Luizaseg
Luiza Odonto <sup>195</sup>	Não disponível	Luizaseg
Luiza Residencial <sup>196</sup>	Não disponível	Luizaseg
Luiza Vida <sup>197</sup>	Não disponível	Luizaseg
Outros serviços <sup>198</sup>	Não disponível	Luizaseg
12/11/12 <sup>199</sup>	POLISHOP	

sua Troca Certa por mais 12 ou 24 meses (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/troca\\_certa.php](http://www.luizaseg.com.br/troca_certa.php); acesso: 20/02/13.

<sup>190</sup> - Vol I: f. 85.

<sup>191</sup> - COMPRA SEGURA. “O Compra Segura é uma proteção para compras parceladas. Garante ao cliente Magazine Luiza o pagamento do financiamento (carnê ou cartão de crédito) em caso de imprevistos, como Desemprego Involuntário, Invalidez Total Permanente por Acidente, Incapacidade Física Total Temporária e Morte” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/compra\\_segura.php](http://www.luizaseg.com.br/compra_segura.php); acesso: 20/02/13.

<sup>192</sup> - Vol I: f. 86.

<sup>193</sup> - LUIZA CARTÃO. “Um seguro que oferece proteção extra para quem tem o Cartão Luiza. Proteja seu Cartão Luiza contra imprevistos e garanta a sua tranquilidade. Garante o pagamento das despesas irregulares realizadas em caso de: • Saque sob coação; • Compra sob coação. Além disso, o segurado pode contar também com uma indenização em caso de outras situações inesperadas, como: • Roubo em caixa eletrônico; • Roubo ou furto qualificado de bolsa; • Morte em decorrência de crime; • Invalidez permanente total ou parcial em decorrência de crime; • Diária única por hospitalização em decorrência de crime” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_cartao.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_cartao.php); acesso: 20/02/13.

<sup>194</sup> - LUIZA HOSPITALAR. “É um seguro que oferece renda extra diária em caso de internação hospitalar decorrente de Acidente Pessoal. Em casos de internação o segurado recebe um pagamento por dia de permanência no hospital. Um seguro ideal para profissionais liberais. Além da cobertura de internação, o seguro oferece indenização também em casos de Morte ou Invalidez Total Permanente por Acidente. QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS ADICIONAIS ? • Sorteio mensal; • Descontos em farmácias” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_hospitalar.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_hospitalar.php); acesso: 20/02/13.

<sup>195</sup> - No “site” do Magazine Luiza consta a seguinte informação: “página indisponível” – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_odonto.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_odonto.php); acesso: 20/02/13.

<sup>196</sup> - LUIZA RESIDENCIAL. “É um seguro que garante a proteção da residência do segurado (ou imóvel indicado pelo segurado na Proposta de Adesão) no caso de algumas situações inesperadas. QUAIS SÃO ESSAS SITUAÇÕES INESPERADAS ? • Incêndio • Queda de Raio • Explosões • Pagamento e Aluguel • Roubo e Furto Qualificado de Bens • Carro na Garagem” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_residencial.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_residencial.php); acesso: 20/02/13.

<sup>196</sup> - No “site” do Magazine Luiza consta a seguinte informação: “página indisponível” – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_odonto.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_odonto.php); acesso: 20/02/13.

<sup>197</sup> - LUIZA VIDA. “Um seguro que proporciona ao segurado, ou a seus beneficiários, o pagamento de uma indenização no caso de algumas situações inesperadas. QUAIS SÃO ESSAS SITUAÇÕES INESPERADAS ? • Morte Natural; • Morte Accidental; • Invalidez Total Permanente por Acidente” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luzia\\_residencial.php](http://www.luizaseg.com.br/luzia_residencial.php); acesso: 20/02/13.

<sup>198</sup> - Consórcio Luiza, recarga de celular, grana extra (crédito pessoal), SMS (alerta Luiza), cartão de crédito e CP no cartão, segundo informações do Magazine Luiza (Vol. : f. ).

SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático do seguro de garantia estendida <sup>200</sup>	Itaú Seguradora
Compra protegida	Guia sobre a "Proteção Fácil Polishop" <sup>201</sup>	Chartis Seguradora
6/11/12 <sup>202</sup>	RICARDO ELETRO	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Resumo das condições contratuais (GE Original Ampliada) <sup>203</sup>	Cardif Seguradora
	Relatório gerencial	
Caminhão da sorte	Não disponível	Indeterminada
7/11/11 <sup>204</sup>	CASAS BAHIA	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático da garantia estendida	Itaú Seguradora
Proteção Financeira	Não disponível	Indeterminado
Vida Protegida	Não disponível	Indeterminado
6/11/12 <sup>205</sup>	CASAS BAHIA	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Não disponível	Itaú Seguradora
	Contrato (Não entregue à fiscalização)	
	Apólice de seguro (Não entregue à fiscalização)	
Proteção Financeira	Não disponível	Indeterminado
Vida Protegida	Não disponível	Indeterminado
8/11/11 <sup>206</sup>	PONTO FRIO	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático de garantia estendida <sup>207</sup>	Itaú Seguradora
Maxi proteção	Folder de propaganda <sup>208</sup>	Itaú Seguradora

<sup>199</sup> - Vol I: f. 87/90 → Auto de constatação.

<sup>200</sup> - Vol I: f. 87/90 → Não informa, em destaque, a espécie de seguro (Extensão Garantia Diferenciada), só mencionada no verso do documento, em letras minúsculas, e, assim, de forma irregular (RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º).

<sup>201</sup> - Vol I: f. 91/94.

<sup>202</sup> - Vol I: f. 96/99 → Auto de constatação.

<sup>203</sup> - Vol I: f. 101/112.

<sup>204</sup> - Vol II: f. 113/114 → Auto de constatação.

<sup>205</sup> - Vol II: f. 122/125 → Auto de constatação.

<sup>206</sup> - Vol II: f. 126/127 → Auto de constatação.

<sup>207</sup> - Vol II: f. 128/138.

<sup>208</sup> - Vol. II: 140/155.

Proteção financeira	Folder de propaganda <sup>209</sup>	Itaú Seguradora
Residência protegida	Folder de propaganda <sup>210</sup>	Itaú Seguradora
6/11/12 <sup>211</sup>	PONTO FRIO	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Folder explicativo <sup>212</sup>	Itaú Seguradora
	Certificado com resumo das condições contratuais <sup>213</sup>	Não identificado
8/11/12 <sup>214</sup>	WALMART	
SEGURO OFERTADO	MATERIAL INFORMATIVO	FORNECEDOR
Garantia estendida	Guia prático <sup>215</sup>	Itaú Seguradora
	Guia de vendas <sup>216</sup>	

Constata-se, das pesquisas feitas, que o mercado parece resistir ao cumprimento integral das normas reguladoras da atividade, maximizando, ainda mais, a vulnerabilidade dos clientes de seguros, na contramão do que prega o código do consumidor, como dito linhas atrás, o guia oficial das boas práticas de relações de consumo.

Em síntese, apurou-se a prática das seguintes infrações:

8/11/12 <sup>217</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	ITAÚ SEGURADORA <sup>218</sup>
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Cartão de precificação <sup>219</sup>	Não informa a razão social da seguradora e a espécie do (EG Diferenciada). <sup>220</sup>	

<sup>209</sup> - Vol. II: 140/155.

<sup>210</sup> - Vol. II: 140/155.

<sup>211</sup> - Vol II: f. 159/162 → Auto de constatação.

<sup>212</sup> - Vol II: f. 166 → Destacada no anverso do documento como “Quebrou Trocou” (em letras garrafais), sem a espécie de seguro (Extensão Garantia Diferenciada), só mencionada no verso do documento, em letras minúsculas, e, assim, de forma irregular (RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º).

<sup>213</sup> - Vol II: f. 163/165.

<sup>214</sup> - Vol II: f. 167/168 → Auto de constatação.

<sup>215</sup> - Vol II: f. 167/168.

<sup>216</sup> - Vol II: f. 189.

<sup>217</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>218</sup> - As condições gerais de contratação são disponibilizadas no “site” da seguradora – <http://www.garantec.itau.com.br/produtos-e-serviços>. Acesso: 26/01/13.

<sup>219</sup> - Vol I: f. 12.

<sup>220</sup> - “Constituem obrigações do estipulante: XII - informar a razão social e, se for o caso, o nome fantasia da sociedade seguradora, bem como o percentual de participação no risco, no caso de co-

Folder de propaganda <sup>221</sup>	Informa, em destaque, a expressão “Super Garantia Pernambucanas”, na frente do documento e em letras garrafais, sem mencionar o nome da seguradora e a espécie do seguro (EG Diferenciada), só referidos no verso do folder, em letras minúsculas. <sup>222</sup>
Relatório Gerencial <sup>223</sup>	Não informa a espécie do seguro (EG Diferenciada). <sup>224</sup>
	Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>225</sup>
	Deixa de informar que o não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>226</sup>
Oferta virtual <sup>227</sup>	Não informa as condições contratuais do seguro. <sup>228</sup>
	Informa a quantidade (3.000), mas não o lugar (locais e endereço dos profissionais) onde a garantia pode ser prestada. <sup>229</sup>

seguro, em qualquer material de promoção ou propaganda do seguro, em caráter tipográfico maior ou igual ao do estipulante” (RE CNSP nº 107/04, art. 3º). “Nas apólices, certificados e em todo o material publicitário, relativos aos planos de “extensão de garantia”, deverá constar informação clara e precisa sobre o nome fantasia do plano, sendo que este deverá conter uma das seguintes expressões: “Extensão de Garantia - Original”, ou “Extensão de Garantia – Original Ampliada” ou “Extensão de Garantia - Diferenciada”, conforme o caso” (RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º).

<sup>221</sup> - Vol I: f. 13.

<sup>222</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>223</sup> - Vol I: f. 15.

<sup>224</sup> - RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>225</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>226</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>227</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “GARANTIA ESTENDIDA: Válida por até 2 anos. São mais de 3.000 assistências técnicas pelo Brasil”; → “TROCA GARANTIDA: Quebrou, trocou. Cobertura válida para portáteis de até R\$ 250,00. Aproveite”. Informa os dados da seguradora: “GARANTEC - tel: 4001-9902 (Capitais e regiões metropolitanas) e 0800.770.9454 (demais localidades)” – (Anúncios veiculados no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação e o lugar (rede de assistência técnica) em que a garantia contratual pode ser prestada não são informados – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>228</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>229</sup> - “A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar (grifei) em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações” (CDC, art. 50).

8/11/12 <sup>230</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	BRASIL ASSISTÊNCIA
		AON AFFINITY DO BRASIL
ASSISTÊNCIA COMPUTADOR	INFRAÇÃO	
Folder de propaganda <sup>231</sup>	Não é seguro, mas usa os termos “serviços cobertos” e “tempo de cobertura”, próprios do instituto. <sup>232</sup>	
8/11/12 <sup>233</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	ASSURANT SEGURADORA
	INFRAÇÃO	
Seguro previdente <sup>234 235</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto comprado pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento. <sup>236</sup>	
Cartão Protegido <sup>237 238</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco do uso do cartão de crédito por terceiro tem por objeto contratações futuras. <sup>239</sup>	

<sup>230</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>231</sup> - Vol I: f. 14.

<sup>232</sup> - “Fica expressamente vedada a denominação “seguro de garantia estendida”, bem como a utilização de quaisquer outros termos técnicos especificamente relacionados a contratos de seguros, naquelas operações não realizadas por sociedades seguradoras, devidamente autorizadas a operar no ramo garantia estendida” (RE CNSP nº 122/05, art. 8º).

<sup>233</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>234</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “SEGURO PROTEÇÃO: Proteção em caso de desemprego e imprevistos. Concorra a prêmio. Assurant – Tel: 0800.704.0203” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>235</sup> - ASSURANT SEGURADORA → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://www.assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13.

<sup>236</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>237</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “CARTÃO PROTEGIDO: Proteção contra perda, roubo e furto. Concorra a prêmios de até R\$ 3 mil por semana” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>238</sup> - ASSURANT SEGURADORA → PERDA OU ROUBO DE CARTÃO. “Proteção para compras não reconhecidas pelo cliente, garantindo a segurança contra transações ilícitas, ocorridas em consequência de perda, furto ou roubo de cartão. Em caso de sinistro, o segurado tem o pagamento das contas irregulares efetuadas por terceiros, respeitando valores e prazos determinados em apólice. Registro de Processo SUSEP: 15414.100795/2004-01. (Anúncio no “site” da seguradora). As condições

Compra Protegida <sup>240 241</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento. <sup>242</sup>
Saque protegido <sup>243 244</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo cliente, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento. <sup>245</sup>

---

gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/> produtos.html#c; acesso: 26/01/13.

<sup>239</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>240</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “SEGURO COMPRA PROTEGIDA: Garanta o pagamento das suas parcelas em caso de desemprego”. (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>241</sup> - ASSURANT SEGURADORA → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13.

<sup>242</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>243</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “SAQUE PROTEGIDO: Evite preocupações: adquira e garanta o pagamento do seu empréstimo pessoal. ASSURANT – TEL: 0800.704.0203” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13).

<sup>244</sup> - ASSURANT SEGURADORA → PROTEÇÃO FINANCEIRA. “Garante a continuidade do pagamento de financiamentos de qualquer espécie, caso ocorra algum imprevisto com o segurado, como desemprego involuntário, incapacidade física total e temporária, morte e invalidez permanente total por acidente. Além de tranquilidade para o consumidor, proporciona diminuição dos índices de inadimplência e cobrança, representando uma fonte adicional de receita. Registro de Processo SUSEP: 15414.100657/2002-51” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://assurantsolutions.com/brasil/produtos.html#c>; acesso: 26/01/13.

<sup>245</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

8/11/12 <sup>246</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	TOKIO MARINE
SEGUROS DIVERSOS	INFRAÇÃO	
Seguro residencial <sup>247 248</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>249</sup>	
8/11/12 <sup>250</sup>	CASAS PERNAMBUCANAS	CARDIF SEGURADORA
Casa mobiliada (Seguro + TC) <sup>251 252</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>253</sup>	
7/11/11 <sup>254</sup>	CARREFOUR	MAPFRE SEGUROS
SEGURO OFERTADO	INFRAÇÃO	
Resumo do certificado	Não informa o percentual e o valor da remuneração	

<sup>246</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>247</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “SEGURO RESIDENCIAL: Proteção residencial contra incêndio, raio e explosão. Além de prêmios em dinheiro. TOKIO MARINE: Tel: 0800.285.0115” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>248</sup> TOKIO MARINE SEGURADORA → O QUE É. “Tokio Marine Residencial é proteção para casas ou apartamentos, tanto habitual (onde você mora) como de veraneio (onde você passa as férias)” – <http://tokiomarine.com.brasil/produtos>; acesso: 26/01/13. As condições gerais de contratação são informadas.

<sup>249</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>250</sup> - Vol I: f. 10/11 → Auto de constatação.

<sup>251</sup> - CASAS PERNAMBUCANAS → “CASA MOBILIADA: Adquira e concorra a produtos para deixar a decoração da sua casa completa. CARDIF: Tel: 0800.606.0027” (Anúncio no “site” das Casas Pernambucanas). As condições gerais de contratação não são informadas – [http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos\\_financeiros.aspx](http://www.casaspernambucanas.com.br/servicos_financeiros.aspx); acesso: 26/01/13.

<sup>252</sup> - “CAPITALIZAÇÃO. Estar seguro e ainda ter a sorte de ganhar um bom dinheiro no final do mês. É desta maneira que a Cardif trabalha, oferecendo em alguns de seus produtos de seguro, a possibilidade do cliente final concorrer a sorteios, através de títulos de capitalização. A Cardif do Brasil recebeu, no final de novembro, a autorização da Susep para operar planos de capitalização em todo o País. A criação da Cardif Capitalização representa o retorno do investimento feito em um mercado com grande potencial, no qual já possuímos inúmeros seguros comercializados na modalidade de Incentivo, aquele em que o segurado adquire um produto e como diferencial concorre a um prêmio de determinado valor. Benefícios para o consumidor final Na compra de um determinado produto de seguro, você também estará adquirindo um número da sorte, o qual lhe dará o direito de concorrer a sorteios pela Loteria Federal. Benefícios para a empresa parceira Aumento das vendas, pois permite a diversificação do seu portfólio de produtos, agregando valor ao seguro. Além dos segurados concorrerem aos sorteios, este benefício pode ser estendido à sua equipe comercial” (Anúncio no “site” da seguradora). As condições gerais de contratação não são informadas – <http://bnpparibascardif.com.br/pid1537/capitalizacao.html>; acesso: 26/01/13).

<sup>253</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>254</sup> - Vol I: f. 16/17 → Auto de constatação.

de seguro <sup>255</sup>	recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>256</sup>	
	Deixa de informar que o não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>257</sup>	
13/11/12 <sup>258</sup>	CARREFOUR	CARDIF SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Resumo do certificado de seguro <sup>259</sup>	Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>260</sup>	
	Deixa de informar que o não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>261</sup>	
Garantia estendida + TC <sup>262</sup>	Oferta título de capitalização, vinculado a seguro, cuja cobertura não tem relação direta com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>263</sup>	
13/11/12 <sup>264</sup>	CARREFOUR	SEGURADORA INDETERMINADA
SEGURO DIVERSO	INFRAÇÃO	

<sup>255</sup> - Vol I: f. 18/19.

<sup>256</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>257</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>258</sup> - Vol I: f. 25/28 → Auto de constatação.

<sup>259</sup> - Vol I: f. 29. - IRREGULARIDADES: → Não informa o percentual e o valor da remuneração paga pela seguradora ao revendedor do produto eletrodoméstico, para intermediar a venda do seguro (RE CNSP nº 107/04, art. 5º, “caput”); → Não informa, em destaque, a possibilidade do cancelamento do seguro em caso de não pagamento do prêmio (RE CNSP nº 107, art. 7º). O resumo do certificado de seguro, como consta de seu conteúdo, é “uma breve descrição do produto e para conhecimento completo das Condições e Exclusões do mesmo, solicitamos a consulta de suas Condições Gerais através do site: [www.cardif.com.br/carrefourgarantiaestendida](http://www.cardif.com.br/carrefourgarantiaestendida)”. Segundo informa, “os bens classificados pela Seguradora como Garantia Estendida Troca Fácil” poderão ser conhecidos no “Comprovante de Seguro” (item 3.2).

<sup>260</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>261</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>262</sup> - O “site” do Carrefour não anuncia o seguro e desde novembro de 2011 não explora mais o comércio eletrônico.

<sup>263</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>264</sup> - Vol I: f. 25/28 → Auto de constatação.

Seguro contra furto e roubo (celulares)	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>265</sup>	
8/11/12 <sup>266</sup>	EXTRA	VIRGÍNIA SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Resumo das condições contratuais do seguro <sup>267</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>268</sup>	
12/11/12 <sup>269</sup>	EXTRA	VIRGÍNIA SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Certificado de seguro (GE Diferenciada) <sup>270</sup>	<p>Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro.<sup>271</sup></p> <p>Deixa de informar que o não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro.<sup>272</sup></p>	
Resumo das condições contratuais do seguro <sup>273</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>274</sup>	
7/11/12 <sup>275</sup>	DADALTO	VIRGÍNIA SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Resumo das condições contratuais do seguro <sup>276</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>277</sup>	

<sup>265</sup> - "As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>266</sup> - Vol I: f. 30/31 → Auto de constatação.

<sup>267</sup> - Informa ser "apenas uma breve descrição das condições gerais e especiais" do seguro de garantia estendida. "Para maiores informações, dúvidas ou sinistros", orienta, "ligue: 0800 19 8904" (Vol. I, f. 32 e 39/verso).

<sup>268</sup> - "As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>269</sup> - Vol I: f. 34/37 → Auto de constatação.

<sup>270</sup> - Vol I: f. 38.

<sup>271</sup> - "Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração" (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>272</sup> - "Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro" (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>273</sup> - Informa ser "apenas uma breve descrição das condições gerais e especiais" do seguro de garantia estendida. "Para maiores informações, dúvidas ou sinistros", orienta, "ligue: 0800 19 8904" (Vol. I, f. 39/verso).

<sup>274</sup> - "As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>275</sup> - Vol I: f. 40/43 → Auto de constatação.

7/11/12 <sup>278</sup>	DADALTO	ROYAL SEGURADORA
SEGURO DIVERSO	INFRAÇÃO	
Manual do seguro de portáteis Dadalto (roubo, furto e quebra) <sup>279</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>280</sup>	
Seguro Residencial <sup>281</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>282</sup>	
14/11/12 <sup>284</sup>	COOK ELETRORARO	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Certificado do seguro de garantia estendida diferenciada	Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>285</sup>	
	Deixa de informar que o não pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>286</sup>	

<sup>276</sup> - Significa “apenas uma breve descrição das condições gerais e especiais” do seguro de garantia estendida. “Para maiores informações, dúvidas ou sinistros”, orienta, “ligue: 0800 701 0073” (Vol. I, f. 44/verso).

<sup>277</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>278</sup> - Vol I: f. 40/43 → Auto de constatação.

<sup>279</sup> - “Este documento contém o Resumo das Condições Gerais do Seguro. Os riscos cobertos acima descritos, bem como todas as definições e exclusões constam nas Condições Gerais e Particulares da Apólice nº 2007921, que estão disponíveis no site [www.dadalto.com.br](http://www.dadalto.com.br).” (Vol. I: f. 50).

<sup>280</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>281</sup> - Sem material informativo no estabelecimento comercial.

<sup>282</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>283</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>284</sup> - Vol I: f. 51/53 → Auto de constatação.

<sup>285</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>286</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>287</sup>
14/11/12 <sup>288</sup>	FAST SHOP	ASSURANT SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Resumo das condições contratuais <sup>289</sup>		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>290</sup>
Recibo de intermediação		Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>291</sup> Não informa que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>292</sup> Prevê declaração inverídica, no texto do recibo, de que o consumidor recebeu o “Termo de Condições Gerais da Garantia Estendida”, “concordando com todas as condições nele contidas”, quando, na verdade, recebeu, apenas, um “resumo” das mesmas, violando o princípio da boa fé contratual. <sup>293</sup>
SEGURO DIVERSO	INFRAÇÃO	
Contra roubo de celular e notebook		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>294</sup>
8/11/11 <sup>295</sup>	LOJAS AMERICANAS	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Guia prático do seguro <sup>296</sup>		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>297</sup>

<sup>287</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>288</sup> - Vol I: f. 55/58 → Auto de constatação.

<sup>289</sup> - Vol I: f. 59.

<sup>290</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>291</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>292</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>293</sup> - CC, art. 765; CDC, art. 4º, III.

<sup>294</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>295</sup> - Vol I: f. 61/62 → Auto de constatação.

GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO
Guia prático do seguro <sup>298</sup>	<p>Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro.<sup>299</sup></p> <p>Não informa, em destaque, a espécie de seguro (GE Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas.<sup>300</sup></p>
Relatório Gerencial <sup>301</sup>	<p>Não informa o tipo do seguro (EG Diferenciada).<sup>302</sup></p> <p>Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro.<sup>303</sup></p> <p>Não informa que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro.<sup>304</sup></p> <p>Prevê declaração inverídica, no texto do relatório, violando o princípio da boa fé contratual, de que o consumidor recebeu o “Termo de Condições Gerais da Garantia Estendida”, “concordando com todas as condições nele contidas”, quando, na verdade, recebeu, apenas, o guia prático do seguro.<sup>305</sup></p>

<sup>296</sup> - O material informativo traz o seguinte aviso: “Não deixe de ler as Condições Gerais completas do seu Seguro Garantia Estendida, disponível no site [www.garantech.com.br](http://www.garantech.com.br)” (Vol I: f. 74).

<sup>297</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros).

<sup>298</sup> - Informa que para ter acesso às condições gerais do seguro, onde constam coberturas e exclusões, o consumidor pode consultar a cópia que encontra-se na loja onde adquiriu o seguro ou consulte a página abaixo da internet: <http://garantec.itau.com.br/condicoesgerais.pdf> (Vol I: f. 78).

<sup>299</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>300</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>301</sup> - Vol I: f. 79.

<sup>302</sup> - “Nas apólices, certificados e em todo o material publicitário, relativos aos planos de “extensão de garantia”, deverá constar informação clara e precisa sobre o nome fantasia do plano, sendo que este deverá conter uma das seguintes expressões: “Extensão de Garantia - Original”, ou “Extensão de Garantia - Original Ampliada” ou “Extensão de Garantia - Diferenciada”, conforme o caso” (RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º).

<sup>303</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>304</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>305</sup> - “O segurado e o segurador são obrigados a guardar na conclusão e na execução do contrato, a mais estrita boa-fé e veracidade, tanto a respeito do objeto como das circunstâncias e declarações a ele concernentes” (CC, art. 765). “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparéncia e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: III -

SEGURO DIVERSO	INFRAÇÃO	
Contra roubo de celular e notebook	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>306</sup>	
14/11/12 <sup>307</sup>	MAGAZINE LUIZA	LUIZASEG
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Certificado de Seguro de Garantia Estendida <sup>308</sup> e Troca Certa <sup>309</sup> (GE Original Ampliada) <sup>310</sup>	<p>Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro.<sup>311</sup></p> <p>Contém cláusula abusiva, ao dizer que “o prazo para aquisição do seguro será somente no momento da aquisição do bem”, violando a norma reguladora, pois a contratação do seguro pode ocorrer desde o momento da compra do produto, até o término da garantia contratual do fabricante<sup>312</sup></p>	

harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica ([art. 170, da Constituição Federal](#)), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores” (CDC, art. 4º).  
<sup>306</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>307</sup> - Vol I: f. 80/83 → Auto de constatação.

<sup>308</sup> - GARANTIA ESTENDIDA. “É um seguro que garante o conserto de produtos que venham a apresentar defeitos de fabricação que prejudiquem seu funcionamento. Ele começa a valer no momento em que acaba a garantia do fabricante, possibilitando que o produto tenha sua garantia estendida por mais 12 ou 24 meses. O conserto é realizado sempre em assistência técnica credenciada LuizaSeg, com cobertura em todo o território” nacional” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas - [http://www.luizaseg.com.br/garantia\\_estendida.php](http://www.luizaseg.com.br/garantia_estendida.php); acesso: 20/02/13.

<sup>309</sup> - TROCA CERTA. “É um seguro que garante a reposição de produtos que venham a apresentar defeitos de fabricação que prejudiquem seu funcionamento. É oferecido apenas para equipamentos eletroportáteis e outras linhas de produtos específicas, com valor limitado a até R\$ 600,00. O seguro começa a valer no momento em que acaba a garantia do fabricante, possibilitando que o produto tenha sua Troca Certa por mais 12 ou 24 meses (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas - [http://www.luizaseg.com.br/troca\\_certa.php](http://www.luizaseg.com.br/troca_certa.php); acesso: 20/02/13.

<sup>310</sup> - Vol I: f. 85.

<sup>311</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

		Não informa que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>313</sup>
14/11/12 <sup>314</sup>	MAGAZINE LUIZA	CARDIF SEGURADORA
SEGURO PRESTAMISTA	INFRAÇÃO	
Seguro prestamista (Compra Segura) <sup>315</sup>		Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento. <sup>316</sup>
Certificado de Seguro Compra Segura – Cartão e Carnê <sup>317</sup>		Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>318</sup> Não informa que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>319</sup>
Luiza Cartão <sup>320</sup>		Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco do uso do cartão de crédito por terceiro tem por objeto contratações futuras. <sup>321</sup>

<sup>312</sup> - A Resolução CNSP nº 122/05 regulamenta “a oferta de seguro de garantia estendida, quando da aquisição de bens ou durante a vigência de sua garantia original de fábrica” (art. 1º). “O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos [arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal](#) e [art. 48 de suas Disposições Transitórias](#)” (CDC, art. 1º). “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos” (CDC, art. 51).

<sup>313</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>314</sup> - Vol I: f. 80/83 → Auto de constatação.

<sup>315</sup> - COMPRA SEGURA. “O Compra Segura é uma proteção para compras parceladas. Garante ao cliente Magazine Luiza o pagamento do financiamento (carnê ou cartão de crédito) em caso de imprevistos, como Desemprego Involuntário, Invalidez Total Permanente por Acidente, Incapacidade Física Total Temporária e Morte” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/compra\\_segura.php](http://www.luizaseg.com.br/compra_segura.php); acesso: 20/02/13.

<sup>316</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>317</sup> - Vol I: f. 86.

<sup>318</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>319</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

Luiza Hospitalar <sup>322</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>323</sup>
Luiza Odonto <sup>324</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>325</sup>
Luiza Residencial <sup>326</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>327</sup>

<sup>320</sup> - LUIZA CARTÃO. “Um seguro que oferece proteção extra para quem tem o Cartão Luiza. Proteja seu Cartão Luiza contra imprevistos e garanta a sua tranquilidade. Garante o pagamento das despesas irregulares realizadas em caso de: • Saque sob coação; • Compra sob coação. Além disso, o segurado pode contar também com uma indenização em caso de outras situações inesperadas, como: • Roubo em caixa eletrônico; • Roubo ou furto qualificado de bolsa; • Morte em decorrência de crime; • Invalidez permanente total ou parcial em decorrência de crime; • Diária única por hospitalização em decorrência de crime” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_cartao.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_cartao.php); acesso: 20/02/13.

<sup>321</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>322</sup> - LUIZA HOSPITALAR. “É um seguro que oferece renda extra diária em caso de internação hospitalar decorrente de Acidente Pessoal. Em casos de internação o segurado recebe um pagamento por dia de permanência no hospital. Um seguro ideal para profissionais liberais. Além da cobertura de internação, o seguro oferece indenização também em casos de Morte ou Invalidez Total Permanente por Acidente. QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS ADICIONAIS ? • Sorteio mensal; • Descontos em farmácias” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_hospitalar.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_hospitalar.php); acesso: 20/02/13.

<sup>323</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>324</sup> - No “site” do Magazine Luiza consta a seguinte informação: “página indisponível” – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_odonto.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_odonto.php); acesso: 20/02/13.

<sup>325</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>326</sup> - LUIZA RESIDENCIAL. “É um seguro que garante a proteção da residência do segurado (ou imóvel indicado pelo segurado na Proposta de Adesão) no caso de algumas situações inesperadas. QUAIS SÃO ESSAS SITUAÇÕES INESPERADAS ? • Incêndio • Queda de Raio • Explosões • Pagamento e Aluguel • Roubo e Furto Qualificado de Bens • Carro na Garagem” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_residencial.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_residencial.php); acesso: 20/02/13.

<sup>326</sup> - No “site” do Magazine Luiza consta a seguinte informação: “página indisponível” – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_odonto.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_odonto.php); acesso: 20/02/13.

<sup>327</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do

Luiza Vida <sup>328</sup>		Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>329</sup>	
Outros serviços <sup>330</sup>		Não disponível	
12/11/12 <sup>331</sup>	POLISHOP		ITAÚ SEGURADORA
<b>GARANTIA ESTENDIDA</b>		<b>INFRAÇÃO</b>	
Guia prático do seguro <sup>332</sup>		Não informa, em destaque, a espécie de seguro (GE Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas. <sup>333</sup>	
12/11/12 <sup>334</sup>	POLISHOP		CHARTIS SEGURADORA
<b>SEGURO DE DANOS ACIDENTAIS</b>		<b>INFRAÇÃO</b>	
Guia sobre a "Proteção Fácil Polishop" <sup>335</sup>		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>336</sup>	
6/11/12 <sup>337</sup>	RICARDO ELETRO		CARDIF SEGURADORA
<b>GARANTIA ESTENDIDA</b>		<b>INFRAÇÃO</b>	
Resumo das condições contratuais (GE Original Ampliada) <sup>338</sup>		Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>339</sup>	

artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>328</sup> - LUIZA VIDA. “Um seguro que proporciona ao segurado, ou a seus beneficiários, o pagamento de uma indenização no caso de algumas situações inesperadas. QUAIS SÃO ESSAS SITUAÇÕES INESPERADAS ? • Morte Natural; • Morte Acidental; • Invalidez Total Permanente por Acidente” (Anúncio no “site” do Magazine Luiza). As condições particulares de contratação são informadas – [http://www.luizaseg.com.br/luiza\\_residencial.php](http://www.luizaseg.com.br/luiza_residencial.php); acesso: 20/02/13.

<sup>329</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>330</sup> - Consórcio Luiza, recarga de celular, grana extra (crédito pessoal), SMS (alerta Luiza), cartão de crédito e CP no cartão, segundo informações do Magazine Luiza.

<sup>331</sup> - Vol I: f. 87/90 → Auto de constatação.

<sup>332</sup> - Vol I: f. 87/90.

<sup>333</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>334</sup> - Vol I: f. 87/90 → Auto de constatação.

<sup>335</sup> - Vol I: f. 91/94.

<sup>336</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>337</sup> - Vol I: f. 96/99 → Auto de constatação.

<sup>338</sup> - Vol I: f. 101/112.

<sup>339</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

Relatório gerencial <sup>340</sup>	Não informa o nome de fantasia do plano: "Extensão de Garantia Diferenciada". <sup>341</sup>	
	Não informa o percentual e o valor da remuneração paga pela seguradora às Casas Pernambucanas, para vender o seguro. <sup>342</sup>	
	Não informa, em destaque, a possibilidade do cancelamento do seguro em caso de não pagamento do prêmio. <sup>343</sup>	
SEGURO DIVERSO	RICARDO	SEGURADORA
Caminhão da sorte	Não disponível	Indeterminada
7/11/11 <sup>344</sup>	CASAS BAHIA	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Guia prático do seguro <sup>345</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>346</sup>	
	Não informa, em destaque, a espécie de seguro (GE Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas. <sup>347</sup>	
Proteção Financeira	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>348</sup>	
	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento e nem é estipulante do seguro. <sup>349</sup>	

<sup>340</sup> - Vol I: f. 100.

<sup>341</sup> - RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>342</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 5º, "caput".

<sup>343</sup> - RE CNSP nº 107, art. 7º.

<sup>344</sup> - Vol II: f. 113/114 → Auto de constatação.

<sup>345</sup> - Informa que para ter acesso às condições gerais do seguro, onde constam coberturas e exclusões, o consumidor pode consultar a cópia que encontra-se na loja onde adquiriu o seguro ou consulte a página abaixo da internet: <http://garantec.itau.com.br/condicoesgerais.pdf> (Vol I: f. 120).

<sup>346</sup> - "As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>347</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>348</sup> - "As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>349</sup> - "É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos" (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a "exceção" em "regra geral". A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

Vida Protegida	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>350</sup>	
	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor e nem é estipulante do seguro. <sup>351</sup>	
6/11/12 <sup>352</sup>	CASAS BAHIA	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Contrato	Ao não disponibilizar o contrato para a análise da fiscalização, bem como a sua cópia, o preposto do fornecedor violou o dever de informação previsto no código do consumidor. <sup>353</sup>	
Apólice de seguro	Ao não disponibilizar o contrato para a análise da fiscalização, bem como a sua cópia, o preposto do fornecedor violou o dever de informação previsto no código do consumidor. <sup>354</sup>	
SEGUROS DIVERSOS	CASAS BAHIA	ITAÚ SEGURADORA
	INFRAÇÃO	
	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>355</sup>	

<sup>350</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>351</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>352</sup> - Vol II: f. 122/125 → Auto de constatação.

<sup>353</sup> - (...) § 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias. (...) § 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial” (CDC, art. 55).

<sup>354</sup> - (...) § 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias. (...) § 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial” (CDC, art. 55).

<sup>355</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

Proteção Financeira	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento. <sup>356</sup>	
Vida Protegida	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>357</sup>	
	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>358</sup>	
8/11/11 <sup>359</sup>	PONTO FRIOS	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Guia prático do seguro <sup>360</sup>	Não disponibiliza ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>361</sup>	
	Não informa, em destaque, a espécie de seguro (GE Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas. <sup>362</sup>	
Maxi Proteção <sup>363</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco do uso do cartão de crédito por terceiro tem por objeto contratações futuras e nem é estipulante do mesmo. <sup>364</sup>	

<sup>356</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>357</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>358</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>359</sup> - Vol II: f. 126/127 → Auto de constatação.

<sup>360</sup> - Informa que para ter acesso às condições gerais do seguro, onde constam coberturas e exclusões, o consumidor pode consultar a cópia que encontra-se na loja onde adquiriu o seguro ou consulte a página abaixo da internet: <http://garantec.itau.com.br/condicoesgerais.pdf> (Vol II: f. 128/138).

<sup>361</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>362</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>363</sup> - Vol. II, f. 140/141.

<sup>364</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do

Proteção financeira <sup>365</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois o risco de desemprego e outros imprevistos de ordem pessoal incidem sobre a forma de pagamento e nem é estipulante do mesmo. <sup>366</sup>	
Residência protegida <sup>367</sup>	Oferta seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor e nem é estipulante do mesmo. <sup>368</sup>	
6/11/12 <sup>369</sup>	PONTO FRIOS	ITAÚ SEGURADORA
GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO	
Folder explicativo <sup>370</sup>	Destaca a expressão “Quebrou Trocou”, em letras garrafais, na frente do panfleto, sem a espécie do seguro (EG Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas. <sup>371</sup>	
Certificado do seguro <sup>372</sup>	Não informa o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>373</sup> Não informa que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>374</sup>	
8/11/12 <sup>375</sup>	WALMART	ITAÚ SEGURADORA

artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>365</sup> - Vol. II, f. 140/141.

<sup>366</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>367</sup> - Vol. II, f. 140/141.

<sup>368</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>369</sup> - Vol. II: f. 159/162 → Auto de constatação.

<sup>370</sup> - Vol. II: f. 166.

<sup>371</sup> - RE CNSP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>372</sup> - Vol. II: f. 163/165.

<sup>373</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>374</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CESP nº 107/04, art. 7º).

<sup>375</sup> - Vol. II: f. 167/168 → Auto de constatação.

GARANTIA ESTENDIDA	INFRAÇÃO
Guia prático do seguro <sup>376</sup>	Não informa, em destaque, a espécie de seguro (EG Diferenciada), só referida no verso do documento, em letras minúsculas. <sup>377</sup>
Guia de vendas <sup>378</sup>	

Nas reclamações dirigidas ao Procon Estadual, apurou-se, ainda, por amostragem, as seguintes infrações praticadas pelos fornecedores:

3/7/12 <sup>379</sup>	RICARDO ELETRO	CHUBB SEGURADORA
CAMINHÃO DA SORTE (SEGURO POR MORTE ACIDENTAL)	INFRAÇÃO <sup>380</sup>	
Relatório gerencial	Venda casada <sup>381</sup> Ofertou seguro com cobertura sem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>382</sup> Não disponibilizou ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>383</sup> Não informou o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>384</sup>	

<sup>376</sup> - Vol. II: f. 167/168.

<sup>377</sup> - RE CESP nº 107/04, art. 3º, VII e XII; RE CESP nº 122/05, art. 3º, § 1º.

<sup>378</sup> - Vol. II: f. 189.

<sup>379</sup> - Reclamação de Wagner de Freitas: venda casada.

<sup>380</sup> - As mesmas infrações foram praticadas nos seguintes casos, segundo mostram os relatórios gerenciais dos seguros: 1º) José Roberto Martins, em 11/03/11; 2º) Santos Teodoro Saturno, em 23/07/11; 3º) Odalete Januário, em 15/02/12; 4º) Fernando Luiz de Andrade, em 10/03/12; 5º) Junio Honorato, em 05/07/12; 6º) Therezinha de Jesus Rodrigues, em 17/04/12.

<sup>381</sup> - “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto (...) ao fornecimento de outro produto ou serviço (...)" (CDC, art. 39, I).

<sup>382</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>383</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>384</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

	Não informou que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>385</sup>	
	Ofertou título de capitalização, junto com seguro, cuja cobertura não guarda relação direta com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>386</sup>	
SEGUROS DIVERSOS	CASAS BAHIA	MAPFRE SEGUROS
30/09/11 <sup>387</sup>	INFRAÇÃO <sup>388</sup>	
Venda casada <sup>389</sup>		
Proteção Financeira	Ofertou seguro cuja cobertura não tem vínculo direto com o produto adquirido pelo consumidor, pois a morte do segurado repercutirá, tão somente, na forma de pagamento. <sup>390</sup>	
	Não disponibilizou ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>391</sup>	
	Não informou o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>392</sup>	
	Não informou que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>393</sup>	

<sup>385</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>386</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>387</sup> - Reclamação de Maria Lúcia Augusta Pereira: venda casada.

<sup>388</sup> - As mesmas infrações foram praticadas em relação a Ana Maria Marques de Sousa, conforme certificado de seguro de acidentes pessoais juntado à sua reclamação; , em relação à

<sup>389</sup> - “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto (...) ao fornecimento de outro produto ou serviço (...)" (CDC, art. 39, I).

<sup>390</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>391</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>392</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>393</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos

	Venda casada <sup>394</sup>
	Ofertou seguro que não tem vínculo com o produto adquirido pelo consumidor. <sup>395</sup>
	Não disponibilizou ao consumidor, previamente à contratação, as condições contratuais do seguro. <sup>396</sup>
Vida Protegida	Não informou o percentual e o valor da remuneração recebidos pelo estipulante na venda do seguro. <sup>397</sup>
	Não informou que a falta de pagamento do prêmio pode gerar o cancelamento do seguro. <sup>398</sup>

Em relação à falta de informação, aos consumidores, sobre a sua rede de assistência técnica, pela Seguradora Itaú, imputo a mesma infração às demais seguradoras, por ser de aplicação geral.<sup>399</sup>

## 8. Análise contratual

Para uma visão do contrato do seguro de garantia estendida, na modalidade “diferenciada”, de uso frequente, passo a analisar as cláusulas gerais adotadas pela empresa “Garantec”, por abranger parcela significativa de

prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>394</sup> - “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto (...) ao fornecimento de outro produto ou serviço (...)" (CDC, art. 39, I).

<sup>395</sup> - “É expressamente vedado ao estipulante e ao sub-estipulante, nos seguros contributários: IV - vincular a contratação de seguros a qualquer de seus produtos, ressalvada a hipótese em que tal contratação sirva de garantia direta a estes produtos” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º). A interpretação do artigo deve ser feita de forma restritiva, sob pena de o intérprete transformar a “exceção” em “regra geral”. A norma reguladora, na espécie, proíbe a oferta do seguro quando o interesse na sua realização não seja exclusivo do consumidor.

<sup>396</sup> - “As Condições Contratuais do seguro deverão estar à disposição do proponente previamente à assinatura da respectiva proposta, devendo este, seu representante legal ou seu corretor de seguros assinar declaração, que poderá constar da própria proposta, de que tomou ciência das referidas Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 3º).

<sup>397</sup> - “Na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, é obrigatório constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração” (RE CNSP nº 107/04, art. 5º).

<sup>398</sup> - “Dos documentos relativos aos pagamentos efetuados pelos segurados deverão constar, explicitamente, o prêmio do seguro, a sociedade seguradora responsável, pelo recebimento dos prêmios, e a informação, em destaque, de que o não pagamento do prêmio poderá ocasionar o cancelamento do seguro” (RE CNSP nº 107/04, art. 7º).

<sup>399</sup> - CDC, art. 50.

consumidores no mercado,<sup>400</sup> apenas no seu aspecto formal, sem entrar no mérito (exame de legalidade) das regras estabelecidas, o que será feito em momento posterior, no curso destes autos, após sua instrução, por ocasião da fase conciliatória, envolvendo todas as seguradoras.

Inicialmente, as condições contratuais do seguro são apresentadas por meio de índice, contendo as suas cláusulas, assim redigido:

DEFINIÇÕES	4
OBJETIVO DO SEGURO	7
FORMA DE CONTRATAÇÃO	7
ÂMBITO GEOGRÁFICO	8
RISCOS COBERTOS	8
LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	9
REINTEGRAÇÃO DO LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO	10
EXCLUSÕES GERAIS	10
ACEITAÇÃO E VIGÊNCIA	15
RENOVAÇÃO	16
PAGAMENTO DE PRÊMIOS	16
ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS	18
COMUNICAÇÕES	18
DOCUMENTOS DO SEGURO	19
CONCORRÊNCIA DE APÓLICES	19
INDENIZAÇÃO	21
SALVADOS	22
SUB ROGAÇÃO	23
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM CASO DE SINISTRO	23
OBRIGAÇÕES DO ESTIPULANTE	25
OBRIGAÇÃO DA SEGURADORA	27
OBRIGAÇÕES DO SEGURADO	27
PERDA DE DIREITOS	27
RESCISÃO E CANCELAMENTO	29
FORO	30

---

<sup>400</sup> - "A Garantec foi fundada em agosto de 1998 por dois grandes grupos: o Unibanco e a Multibrás Eletrodomésticos. Atualmente, faz parte do Itaú Unibanco, maior banco privado do país e um dos 10 maiores bancos do mundo em valor de mercado. Pioneira no lançamento da Garantia Estendida, a Garantec hoje é líder de mercado com mais de 50% de participação e vêm crescendo de forma contínua, alcançando excelentes resultados. Esta liderança é reflexo de uma estrutura sólida e eficiente, da constante busca pelo desenvolvimento de novos produtos, do aperfeiçoamento de tecnologias e do estreito relacionamento que a Garantec mantém com seus parceiros comerciais. Além da presença nas principais redes varejistas do país, por meio de mais de 4000 pontos de vendas, a Garantec conta com uma ampla rede de mais de 3 mil Assistências Técnicas e ainda oferece aos clientes o serviço Leva e Traz, disponibilizado em diversas cidades do Brasil" (Fonte: <<http://garantec.itau.com.br/a-empresa/index.html#sub-empresa>. Acesso: 11/01/13).

PRESCRIÇÃO	30
INFORMAÇÕES	30

Ao ler as condições gerais do contrato, o segurado encontrará as seguintes cláusulas:

- 1) Definições: lista os conceitos de 35 (trinta e cinco) termos técnicos, a saber: aceitação, apólice, assistência técnica, aviso de sinistro, beneficiário, boa fé, certificado de apólice, corretor de seguros, danos morais, defeito, dolo, endosso, estipulante, fabricante, garantia contratual, garantia do fabricante, garantia legal, indenização integral, limite máximo de indenização, prêmio, produto, proposta de seguro, “pró-rata temporis”, regulação de sinistro, reincidência, reintegração, risco, salvados, segurado, seguradora, sinistro, sub-rogação, valor atual, vício e vigência;<sup>401</sup> - **(ocupa quatro páginas e meia: 3/7)**
- 2) Objetivo do seguro: mostra o objetivo do seguro, ou seja, a cobertura de reparo do produto, informa ser uma garantia diferenciada, em relação à do fabricante, e indica que o seu início ocorrerá após o término da garantia do fabricante;<sup>402</sup>
- 3) Forma de contratação: esclarece ser o seguro “a primeiro risco absoluto” e que a responsabilidade da seguradora vai até o limite máximo de indenização contratado;<sup>403</sup>
- 4) Âmbito geográfico: informa abranger os eventos cobertos em todo o território nacional;<sup>404</sup>

---

<sup>401</sup> - “As Condições Gerais deverão apresentar a definição dos termos técnicos utilizados no contrato, tais como apólice, avaria, aviso de sinistro, beneficiário, capital segurado, estipulante, franquia, indenização, limite máximo de garantia, prêmio, proposta, regulação de sinistro, salvado, sinistro, entre outros” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 13).

<sup>402</sup> - “O objetivo do seguro deverá estabelecer o compromisso assumido pela sociedade seguradora perante o segurado, quanto às coberturas oferecidas, especificando com clareza quais são os prejuízos indenizáveis” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 12).

<sup>403</sup> - “Deverá ser especificada e definida a forma de contratação do limite máximo de garantia ou capital segurado para todas as coberturas (risco total, 1º risco absoluto, 1º risco relativo, etc.)” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 14). “Nos seguros contratados a risco total, deverá ser estabelecido que o seguro de um interesse por menos do que valha acarreta a redução proporcional da indenização” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 15). “Nos seguros contratados a risco relativo, deverá ser informado o critério de rateio dos prejuízos indenizáveis em caso de sinistro” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 16).

<sup>404</sup> - “Considera-se como âmbito geográfico das coberturas todo o território nacional, salvo disposição em contrário, que deverá constar das Condições Contratuais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 17).

- 5) Riscos cobertos: a) descreve os produtos cobertos, indica a cobertura contratada (reparo e/ou substituição do bem segurado) e as opções da seguradora: 1<sup>a</sup>) troca do produto, se não for possível o conserto, encerrando o contrato; 2<sup>a</sup>) pagamento de indenização, não sendo possível o reparo e/ou a troca do produto, encerrando o contrato; b) prevê que o reparo “deverá ocorrer em até trinta dias da entrega do produto na assistência técnica e após a comunicação do sinistro pelo segurado à seguradora”; c) ressalva que a reincidência do vício não dará ensejo à troca do produto ou ao pagamento do seu valor em dinheiro, o que somente ocorrerá na impossibilidade do conserto do produto”; d) informa que o seguro de garantia estendida prevendo a troca do produto defeituoso por outro, pode ser utilizado uma única vez, até o limite máximo de indenização;<sup>405</sup> - **(itens 2 a 5: ocupa pouco mais de duas páginas: 7/9)**
- 6) Limite máximo de indenização: informa que o limite máximo de indenização para cada bem segurado corresponderá ao valor atual de mercado do próprio bem, limitado ao valor especificado na nota fiscal de compra;
- 7) Reintegração do limite máximo de indenização: mostra que o produto poderá sofrer os reparos necessários durante toda a vigência do contrato, o que não ocorre com a substituição do produto ou a indenização, pois são causas de encerramento do contrato;<sup>406</sup> - **(itens 6 e 7: ocupa meia página: 7/9)**
- 8) Exclusões gerais e prejuízos não indenizáveis: a) informa, em **40 (quarenta) itens**, em torno de **112 (cento e doze) casos** excluídos de cobertura – muitos dos quais desnecessários, pois

---

<sup>405</sup> - “No caso de seguros que conjuguem mais de uma cobertura, deverão ser utilizadas denominações distintas para definir o limite de responsabilidade da sociedade seguradora em cada cobertura e/ou o valor máximo indenizável pelo contrato de seguro, em um ou mais sinistros ou coberturas” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 19). “Na hipótese do plano de seguro conjugar mais de uma cobertura, a sociedade seguradora deverá especificar se as coberturas poderão ser contratadas isoladamente. Parágrafo único. As coberturas enquadradas nos seguros de pessoas, quando incluídas no plano de seguro previsto no caput deste artigo, não poderão ser contratadas isoladamente” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 20). “Deverá estar previsto que os eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão totalmente a cargo da sociedade seguradora” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 21).

<sup>406</sup> - “Deverá ser especificado se o limite máximo de garantia poderá ser reintegrado ou não, quando da ocorrência do sinistro, e, caso positivo, se esta reintegração será facultativa, mediante cobrança de prêmio adicional, calculado a partir da data da ocorrência do sinistro até o término de vigência do contrato, ou automática, observadas as normas específicas de cada ramo de seguro” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 35).

a cobertura do seguro mira um produto determinado<sup>407</sup> – **não ordenados de forma lógica**, pois abrangem **situações diferentes, motivadas por causas distintas**, o que dificulta a **compreensão do sentido e alcance da cláusula pelos segurados** (cessão do produto a terceiro,<sup>408</sup> prejuízos que extrapolam o reparo, a troca ou o valor do produto,<sup>409</sup> danos provocados por fatores externos,<sup>410</sup> mau uso,<sup>411</sup> danos não

---

<sup>407</sup> - (1) “Bens do segurado não especificados na apólice”; (2) “Bens de estrangeiros que não possuam documentação brasileira como o Registro Nacional de Estrangeiro (RNE); (3) “Produtos com configurações fora do padrão original do fabricante”; (4) “Produtos que estejam dentro do prazo de garantia do fabricante; Independente de este honrar ou não tal garantia”; (5) “Avarias ou vícios preexistentes à contratação do seguro de Garantia Estendida”;

<sup>408</sup> - (3) “Bens do segurado em poder de terceiros (...), assim como bens sublocados, locados ou emprestados, sendo da responsabilidade do segurado ou não”.

<sup>409</sup> - (4) “Responsabilidade civil”; (14) “Qualquer modalidade de dano físico ou pessoal causado ao segurado ou qualquer outra pessoa, ocasionado em razão da utilização do produto objeto deste seguro”; (15) “Danos morais de qualquer natureza”; (16) “Qualquer prejuízo decorrente da demora no reparo do produto, principalmente lucros cessantes”; (17) “Defeitos que acarretam risco à vida e à saúde do segurado, definidos nos artigos 12 a 17 do Código de Defesa do Consumidor: “Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. § 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação. § 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. § 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” “Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.” (28) “Qualquer prejuízo decorrente da demora no reparo do produto, principalmente lucros cessantes”.

<sup>410</sup> - (5) “Danos causados por eventos de causa externa ao produto, tais como roubo, furto, perda, acidentes de qualquer tipo, extravio, incêndio, queda de raio, explosão, vendaval, impactos, queda, sobtensão ou variação da tensão da rede elétrica, oxidação, derramamento ou contaminação de líquido, exposição à umidade ou calor excessivo, maresia, areia, animais insetos”. (13) Causados por quaisquer animais (domésticos ou não), roedores ou insetos; (24) Exclusão específica para móveis domésticos e estofados: Danos causados pela aplicação de produtos impermeabilizantes em tecidos, camurça ou couro; (29) “Alagamento e / ou inundação”; (30) “Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;” (31) “Radiações ionizantes, contaminação por radioatividade de qualquer tipo; inclusive combustível ou resíduo nuclear resultante de combustão de material, ou de armas nucleares. Entende-se por “combustão” qualquer processo auto-sustentador de fissão nuclear”; (32) “Prejuízos decorrentes da ação de radiação ocasionadas por evento de erupção solar”; (33) Atos de vandalismo, saques, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro; (37) Fungos de origem seca ou molhada, em decorrência de seu aparecimento, crescimento ou proliferação. Também não haverá cobertura para contenção, limpeza, tratamento, remoção, neutralização ou qualquer outro defeito causado por fungos; (38) Fica entendido e acordado que este seguro não cobre qualquer prejuízo, dano, destruição, perda e/ou reclamação de responsabilidade de qualquer espécie, natureza ou interesse, que possa ser, direta ou indiretamente, originado de ou consistir em infidelidade de seus funcionários, registrados ou não, caseiros, prestadores de serviços ou similares.

cobertos<sup>412</sup> desgaste natural de peças e acessórios,<sup>413</sup> atos ilícitos dolosos ou equiparados<sup>414</sup>)<sup>415</sup> - (Circular SUSEP nº 256/04, art. 10);<sup>416</sup> b) indica exclusões específicas para bicicletas e equipamentos de ginástica, para móveis domésticos e estofados, e para relógios, que deveriam estar junto da previsão de cobertura, conforme previsto na norma reguladora acima referida (art. 18);<sup>417</sup> - **(ocupa cinco páginas: 10/15);**

---

<sup>411</sup> - (6) "Bens segurados cujo número de série esteja removido, adulterado ou impossibilite a identificação da data de fabricação; (7) "Causados por transporte impróprio ou inadequado"; (8) "Bens segurados instalados, montados, revisados, consertados ou utilizados em desconformidade com as recomendações expressas em seus respectivos manuais de instruções do fabricante; ou com comprovada negligencia"; (11) "Vícios causados por falta de manutenção preventiva, como lubrificação, limpeza e ajustes"; (21) "Exclusão específica para bicicletas e equipamentos de ginástica: Rompimento, quebra ou deformação de quadro, garfo, aros, raios e outras peças por abuso em sua utilização tais como bater, saltar, empinar; exceder na utilização do Produto o peso suportado recomendado".

<sup>412</sup> - (9) "Danos estéticos ao produto"; (18) "Custos: Quando o produto apresentar vício ou falha decorrente causa excluída pelo seguro, não serão pagos os custos de atendimento, deslocamento, inspeção e avaliação técnica"; (19) "Custos para serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou remoção de odores, lubrificação, regulagens, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto"; (20) "Custos de remoção ou de transporte do produto coberto, pois os mesmos serão de responsabilidade do segurado, exceto para produtos de grande porte tais como: Refrigeradores, Freezers, Lavadoras de Roupa, Lavadoras de Louça, Fogões, Secadoras de Roupa, Depuradores de Ar, Condicionadores de Ar e Televisores de 28 polegadas ou maior, Esteiras, Elípticos e Bicicletas Ergométricas e Móveis Domésticos". (22) "Exclusão específica para móveis domésticos e estofados: Deformações, afundamentos, acomodação ou esfarelamento de espumas, assentos, encostos ou almofadas"; (23) "Marcas, deformações, furos ou rasgos". (36) "Despesas com elaboração de laudos, cópias de documentos e orçamentos";

<sup>413</sup> - (10) "Vícios causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural, tais como pilhas, baterias, pneus, câmaras de ar, cubos (rolamentos), manoplas, pedais"; (12) "Quaisquer tipos de acessórios tais como: antenas, cabos de ligação e conexão, controles remotos, carregadores de bateria, adaptadores ou conversores de tensão (voltagem) e afins"; (25) "Exclusão específica para relógios: Pulseiras, pinos e feixes de fixação ou travamento".

<sup>414</sup> - "Além de todas as exclusões mencionadas acima, este seguro também não abrange: (26) Atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro"; (27) "Atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticado por sócios controladores, dirigentes ou administradores, pelos beneficiários, ou pelos respectivos representantes, em caso de seguro contratado por pessoa jurídica"; (34) "Bens adquiridos através de cartões clonados ou dublês ou cartões que não foram distribuídos pela administradora do cartão ou, ainda, cartões roubados, perdidos ou extraviados"; (35) "Extorsão, apropriação indébita e estelionato";

<sup>415</sup> - Para facilitar o sentido e alcance das exclusões, por parte do segurado, a cláusula referida poderia ser redigida da seguinte forma: "Estão excluídos da cobertura do contrato os seguintes casos: 1º)

<sup>416</sup> - "Deverá haver ordenamento lógico nas Condições Contratuais do seguro, com as informações referentes ao mesmo assunto agregadas em um só item ou em itens subsequentes. Parágrafo único. As remissões a outros itens das Condições Contratuais somente poderão ser utilizadas quando indicadas com clareza e as referências forem de fácil e imediata identificação" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 10).

<sup>417</sup> - "As Condições Contratuais deverão apresentar as disposições de todas as coberturas incluídas no plano de seguro, com a especificação dos riscos cobertos, e quando for o caso, dos bens não compreendidos no seguro". Parágrafo único. As exclusões específicas relativas a cada cobertura deverão ser inseridas após a descrição dos riscos cobertos (Circular SUSEP nº 256/04, art. 18). "Na

Para facilitar o sentido e alcance das cláusulas referidas, por parte dos segurados, uma proposta de redação poderia ser a seguinte:

*"Excluem-se da cobertura os seguintes danos: 1º) não previstos expressamente no contrato; 2º) surgidos em produtos cedidos pelo segurado, que estejam sendo usados por terceiros; 3º) que extrapolam o valor do conserto, da troca ou do produto; 4º) provocados por causas externas ao produto; 5º) provocados por mau uso; 6º) decorrentes do desgaste natural das peças e acessórios; 7º) causados por atos ilícitos dos segurados, de forma intencional ou com grave desrespeito aos deveres de cuidado".*

- 10) Aceitação e vigência: a) informa que a contratação ou alteração do seguro é feita mediante proposta assinada pelo estipulante, seu representante legal ou por corretor de seguros habilitado, entregue mediante protocolo com indicação da data e hora de seu recebimento, após concordância das partes; b) prevê a emissão da apólice, do certificado ou do endosso, pela seguradora, no prazo de 15 (quinze) dias, a partir da data da aceitação da proposta, e entrega ao segurado;<sup>418</sup> c) dispõe sobre a aceitação por decurso de prazo, caso a seguradora não se manifeste no prazo de 15 (quinze) dias, a contar do protocolo da proposta; d) prevê como início da vigência o término da garantia do fabricante;<sup>419</sup> - **(ocupa meia página: 15/16)**

---

relação dos riscos excluídos deverão constar os danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro. Parágrafo único. Nos seguros contratados por pessoas jurídicas, a exclusão do caput deste artigo aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários e aos seus respectivos representantes legais" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 22). "Na cobertura de responsabilidade civil, não poderão ser excluídos os danos que vierem a ser atribuídos à responsabilidade do segurado, decorrentes de eventos previstos no contrato e causados por: I - atos ilícitos culposos ou dolosos, praticados por empregados do segurado, ou, ainda, por pessoas a eles assemelhadas; II - atos ilícitos culposos, praticados pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro, se o segurado for pessoa física, exceto no caso de culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos; III - atos ilícitos culposos, praticados pelos sócios controladores, dirigentes, administradores legais, beneficiários e respectivos representantes legais, se o segurado for pessoa jurídica, exceto no caso de culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 23).

<sup>418</sup> - "Deverá constar das Condições Contratuais do seguro cláusula de aceitação do risco" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 24).

<sup>419</sup> - "Deverá ser estabelecido o critério de fixação do início e término de vigência da cobertura, nos termos da regulamentação específica" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 27).

- 11) Renovação: informa que a renovação do seguro não é automática, sendo realizada mediante acordo entre as partes, e caso haja alteração da apólice que implique em ônus ou dever aos segurados ou redução de seus direitos, deverá haver anuênciia prévia e expressa de pelo menos três quartos do grupo segurado;<sup>420</sup>
- 12) Pagamento de prêmios: a) estabelece que o segurado deve realizar pagamento único ou da parcela do prêmio junto ao estipulante, e este deverá quitá-lo junto à seguradora, na data do vencimento, sob pena de cancelamento automático do contrato; b) veda o cancelamento do contrato de seguro em que o prêmio seja pago à vista, ou por financiamento obtido junto à instituições financeiras, nos casos em que o segurado deixar de pagar o financiamento; c) prevê a devolução do prêmio recebido indevidamente com correção monetária, a partir da data do recebimento, com base na variação positiva do índice IPCA/IBGE;<sup>421</sup> - **(itens 11 e 12: ocupa uma página e meia: 16/17)**
- 13) Atualização monetária e juros: estabelece que o pagamento de valores relativos à atualização monetária e juros moratórios far-se-á independentemente de notificação ou interpelação judicial, de uma só vez, juntamente com os demais valores do contrato;<sup>422</sup>
- 14) Comunicações: informa os efeitos e como devem ser feitas as comunicações entre segurado e seguradora, seguradora ou estipulante e segurado e estipulante ou corretor de seguros à seguradora, em nome do segurado; - **(itens 13 e 14: ocupa uma página: 18)**
- 15) Documentos do seguro: esclarece que os documentos do seguro são a apólice, a proposta de contratação, a proposta de adesão e o certificado individual e repete o que já havia dito na cláusula de “renovação”; - **(ocupa meia página: 19)**
- 16) Concorrência de apólices: trata da hipótese, **praticamente impossível de ocorrer**, em que o segurado, na vigência do

---

<sup>420</sup> - “Deverão ser especificados os procedimentos para renovação da apólice, quando for o caso. Parágrafo único. A renovação automática do contrato de seguro só poderá ser feita uma única vez” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 25).

<sup>421</sup> - “Deverá ser incluída cláusula de Pagamento de Prêmio nas Condições Gerais do seguro” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 29).

<sup>422</sup> - “Deverão ser especificados os critérios de atualização e alteração dos valores contratados, conforme regulamentação específica” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 28).

contrato, queira realizar novo seguro sobre o mesmo bem e contra o mesmo risco, ocasião em que deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, às seguradoras envolvidas, sob pena de perda do direito o segurado;<sup>423</sup> -

---

<sup>423</sup> - CÓDIGO CIVIL: "O segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre o mesmo interesse, e contra o mesmo risco junto a outro segurador, deve previamente comunicar sua intenção por escrito ao primeiro, indicando a soma por que pretende segurar-se, a fim de se comprovar a obediência ao disposto no art. 778" (CC, art. 782). "Paga a indenização, o segurador sub-roga-se, nos limites do valor respectivo, nos direitos e ações que competirem ao segurado contra o autor do dano. § 1º Salvo dolo, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do segurado, seus descendentes ou ascendentes, consangüíneos ou afins. § 2º É ineficaz qualquer ato do segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do segurador, os direitos a que se refere este artigo" (CC, art. 786). CIRCULAR SUSEP Nº 256/04: "Nas Condições Contratuais do seguro deverá constar "Cláusula de Concorrência de Apólices", cuja redação será, obrigatoriamente, a seguinte, facultada a alteração da numeração dos itens e subitens: I – PARA SEGUROS DE RESPONSABILIDADE CIVIL "1 - CLÁUSULA DE CONCORRÊNCIA DE APÓLICES 1.1 - O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro contra os mesmos riscos, deverá comunicar, previamente, por escrito, a sua intenção a todas as sociedades seguradoras envolvidas, SOB PENA DE PERDA DE DIREITO. 1.2 - o valor total da indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em nenhuma circunstância, a soma das seguintes parcelas: a) as despesas COMPROVADAMENTE efetuadas pelo segurado durante e/ou após a ocorrência dos danos a terceiros que geraram o sinistro; b) os valores das reparações estabelecidas em sentença judicial transitada em julgado e/ou por acordo entre as partes, nesta última hipótese com a anuência expressa das sociedades seguradoras envolvidas. 1.3 - Na ocorrência de sinistro, a distribuição das responsabilidades entre as apólices existentes obedecerá às seguintes condições: a) se a soma dos Limites Máximos de Garantia das apólices for igual ou inferior ao valor estipulado no subitem 1.2 desta cláusula, cada sociedade seguradora envolvida participará como se o respectivo contrato fosse o único vigente. b) se a soma dos Limites Máximos de Garantia das apólices exceder ao valor estipulado no subitem 1.2 desta cláusula, cada sociedade seguradora envolvida participará com percentual deste valor igual à proporção entre o respectivo Limite Máximo de Garantia e essa soma. 1.3.1 - Os Limites Máximos de Garantia devem ser obtidos após a dedução de eventuais franquias e/ou participações obrigatórias. 1.3.2 - A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção segundo a qual cada Sociedade Seguradora participou do pagamento da indenização. 1.4 - Salvo disposição em contrário, a sociedade seguradora que participar com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte relativa ao produto desta negociação às demais participantes." Incluir, ainda, quando couber, a seguinte disposição: "1.5 - Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte e/ou invalidez." II – PARA OS DEMAIS SEGUROS "1 - CLÁUSULA DE CONCORRÊNCIA DE APÓLICES 1.1 - O segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre o mesmo bem e contra os mesmos riscos, deverá comunicar, previamente, por escrito, a sua intenção a todas as sociedades seguradoras envolvidas, SOB PENA DE PERDA DE DIREITO. 1.2 - O valor total da indenização relativa a qualquer sinistro não poderá exceder, em nenhuma circunstância, o valor do bem. 1.3 - Para fins de cálculo da distribuição de responsabilidade relativa a um sinistro, serão consideradas as seguintes parcelas: a) as despesas de salvamento COMPROVADAMENTE efetuadas pelo Segurado durante e/ou após a ocorrência do sinistro; b) o valor referente aos danos materiais COMPROVADAMENTE causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de minorar o dano ou salvar a coisa; c) os prejuízos sofridos pelo bem segurado. 1.4 - Na ocorrência de sinistro, a distribuição das responsabilidades entre as apólices existentes obedecerá às seguintes condições: a) se a soma dos Limites Máximos de Garantia das apólices for igual ou inferior à soma dos valores estipulados no subitem 1.3 desta cláusula, cada sociedade seguradora envolvida participará como se o respectivo contrato fosse o único vigente. b) se a soma dos Limites Máximos de Garantia das apólices exceder a soma dos valores estipulados no subitem 1.3 desta cláusula, cada sociedade seguradora envolvida participará com percentual desta última soma igual à proporção entre o respectivo Limite Máximo de Garantia e a primeira soma. 1.4.1 - Os Limites Máximos de Garantia devem ser obtidos após a dedução de eventuais franquias e/ou

**(ocupa duas páginas: 19/21)**

- 17) Indenização: trata da indenização devida pela seguradora, das despesas e danos relacionados ao salvamento do bem, de aplicação remota ao seguro de garantia estendida;<sup>424</sup> - **(ocupa uma página: 21/22).**
- 18) Salvados: dispõe que uma vez indenizado o bem segurado, a sua propriedade passa para a seguradora; - **(itens 17 e 18: ocupa meia página: 22/23)**
- 19) Sub-rogação: estabelece que, uma vez indenizado o bem segurado, os direitos e ações do segurado contra o autor do dano se transferem à seguradora, e, salvo a ocorrência de ato intencional, a sub-rogação não tem lugar se o dano foi causado pelo cônjuge do segurado, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos ou afins;<sup>425</sup> - **(ocupa meia página: 23)**
- 20) Documentos necessários em caso de sinistro: informa o procedimento para a cobertura do sinistro e os documentos a serem encaminhados à seguradora; - **(ocupa uma página e meia: 23/24)**
- 21) Deveres do estipulante: descreve os deveres e as proibições impostas ao estipulante pela Resolução CNSP nº 107/04; - **(ocupa duas páginas e meia: 25/28)**

---

participações obrigatórias. 1.4.2 – A sub-rogação relativa a salvados operar-se-á na mesma proporção segundo a qual cada sociedade seguradora participou do pagamento da indenização. 1.5 – Salvo disposição em contrário, a sociedade seguradora que participar com a maior parte da indenização ficará encarregada de negociar os salvados e repassar a quota-parte relativa ao produto desta negociação às demais participantes.” Incluir, ainda, quando couber, a seguinte disposição: “1.6 – Esta cláusula não se aplica às coberturas que garantam morte e/ou invalidez” (art. 26).

<sup>424</sup> - “Incluir cláusula prevendo atualização da indenização, conforme regulamentação específica” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 30). “Correrão, obrigatoriamente, por conta da sociedade seguradora, até o limite máximo da garantia fixado no contrato: I - as despesas de salvamento comprovadamente efetuadas pelo segurado durante e/ou após a ocorrência de um sinistro; II - os valores referentes aos danos materiais comprovadamente causados pelo segurado e/ou por terceiros na tentativa de evitar o sinistro, minorar o dano ou salvar a coisa; § 1º Poderá ser oferecida cobertura específica, desde que solicitado formalmente pelo segurado, exclusivamente para cobrir as despesas de salvamento e os valores referentes aos danos materiais de que trata o inciso II deste artigo. § 2º Na ausência da cobertura específica, o limite máximo da garantia contratada deverá ser também utilizado, até a sua totalidade, para cobrir as despesas de salvamento e os valores referentes aos danos materiais de que trata o inciso II deste artigo” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 31).

<sup>425</sup> - CÓDIGO CIVIL: “No seguro à conta de outrem, o segurador pode opor ao segurado quaisquer defesas que tenha contra o estipulante, por descumprimento das normas de conclusão do contrato, ou de pagamento do prêmio” (art. 767).

- 22) Rescisão e cancelamento: informa as condições para que ocorram e os valores a serem retidos pela seguradora; - (**ocupa meia página: 29**)
- 23) Obrigação da seguradora: apresenta o dever da seguradora de informar ao segurado a situação de adimplência do estipulante ou sub-estipulante, sempre que lhe solicitado, e **deixa de informar** as duas demais obrigações; - (**ocupa duas linhas: 23**)
- 24) Obrigações do segurado: define as obrigações do segurado em relação à seguradora; - (**ocupa quase uma página: 23**)
- 25) Perda de direitos: informa situações em que o segurado perderá o seu direito à indenização, por agravar o risco do contrato,<sup>426</sup> por não comunicar o agravamento ocorrido,<sup>427</sup> ou sinistro,<sup>428</sup> por fazer mau uso do bem<sup>429</sup> e por agir de má-fé,<sup>430</sup> casos esses que **deveriam estar agrupados**, de forma lógica, com aqueles previstos nas cláusulas de “exclusões gerais” e de “prejuízos não indenizáveis”, como pode ser visto nos comentários feitos nos **itens 8 e 9**, e os efeitos em relação

---

<sup>426</sup> - “Agravar intencionalmente o risco”.

<sup>427</sup> - “Deixar de comunicar imediatamente à seguradora, logo que saiba qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé. A sociedade seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravamento do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada. O cancelamento do contrato só será eficaz 30 (trinta) dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer. Na hipótese de continuidade do contrato, a sociedade seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível”.

<sup>428</sup> - “Deixar de participar o sinistro à seguradora, tão logo tome conhecimento, e não adotar as providências imediatas para minorar as consequências”.

<sup>429</sup> - “Não cumprir as recomendações do manual do fabricante quanto à instalação, montagem, uso, conservação e manutenção periódica e preventiva do produto, conforme as diferentes condições nele transcrita”.

<sup>430</sup> - “Fizer declarações inexatas, ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficando prejudicado o direito à indenização, além de estar obrigado ao pagamento do prêmio vencido. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, a seguradora poderá: I – Na hipótese de não ocorrência de sinistro:

Cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido, ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível. II – Na hipótese de ocorrência de sinistro, sem indenização integral: Cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido, ou permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado. III – Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral: Cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo o valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível”.

ao contrato de seguro;<sup>431</sup> - (**ocupa uma página e meia: 23**)

Considerando essas novas situações, a cláusula proposta poderia ficar com a seguinte redação:

*"Excluem-se da cobertura os seguintes danos: 1º) não previstos expressamente no contrato; 2º) surgidos em produtos cedidos pelo segurado, que estejam sendo usados por terceiros; 3º) que extrapolem o valor do conserto, da troca ou do produto; 4º) provocados por causas externas ao produto; 5º) provocados por mau uso; 6º) decorrentes do desgaste natural das peças e acessórios; 7º) causados por atos ilícitos dos segurados, de forma intencional ou com grave desrespeito aos deveres de cuidado; 8º) decorrentes de agravamento do risco imputado ao segurado; 9º) decorrentes de agravamento de risco não comunicado pelo segurado à seguradora; 10) decorrentes de sinistro não comunicado pelo segurado à seguradora; 11) provenientes de fatos não declarados pelo segurado, no ato da*

---

<sup>431</sup> - "Deverá constar, das condições contratuais, dispositivo específico prevendo que o segurado perderá o direito à indenização, se agravar intencionalmente o risco" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 36). "Deverá constar das condições contratuais que, se o segurado, seu representante legal, ou seu corretor de seguros, fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido. Parágrafo único. Se a inexatidão ou a omissão nas declarações não resultar de má-fé do segurado, a sociedade seguradora poderá: I – na hipótese de não ocorrência do sinistro: a) cancelar o seguro, retendo, do prêmio originalmente pactuado, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível. II – na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral: a) cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, retendo, do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou b) permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença de prêmio cabível ou deduzindo-a do valor a ser indenizado. III – na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, cancelar o seguro, após o pagamento da indenização, deduzindo, do valor a ser indenizado, a diferença de prêmio cabível" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 37). "Deverá constar, das condições contratuais, que o segurado está obrigado a comunicar à sociedade seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, sob pena de perder o direito à indenização, se ficar comprovado que silenciou de má-fé. § 1º A sociedade seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento do aviso de agravamento do risco, poderá dar-lhe ciência, por escrito, de sua decisão de cancelar o contrato ou, mediante acordo entre as partes, restringir a cobertura contratada. § 2º O cancelamento do contrato só será eficaz trinta dias após a notificação, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer. § 3º Na hipótese de continuidade do contrato, a sociedade seguradora poderá cobrar a diferença de prêmio cabível" (art. 38). "É vedada a inclusão de cláusula que disponha sobre a fixação de prazo máximo para a comunicação de sinistro. Parágrafo único. Sob pena de perder o direito à indenização, o segurado participará o sinistro à sociedade seguradora, tão logo tome conhecimento, e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências" (Circular SUSEP nº 256/04, art. 39).

*contratação do seguro, agindo de má fé.*

- 26) Foro: elege o foro do domicílio do segurado para dirimir quaisquer dúvidas sobre o contrato, desde que hipossuficiente (vulnerável);<sup>432</sup>
- 27) Prescrição: informa que os prazos prescricionais são os determinados em lei, **mas não menciona-os, o que dificulta o entendimento do segurado;**
- 28) Informações: informa que a aceitação do seguro estará sujeita à análise de risco, que a Susep não incentiva ou recomenda a sua utilização e que o segurado pode consultar a situação cadastral do seu corretor de seguros no site da Susep.<sup>433</sup> – **(itens 26 a 28: ocupam meia página).**

**Essa é a dura realidade do mercado !**

**Trinta e uma páginas, como condições gerais de um contrato coletivo não discutido e nem assinado pelo consumidor, que, em fração de segundos, talvez minutos, deveria ser entendido e negociado com um vendedor de produtos eletrodomésticos, rodeado por tantos outros, correndo atrás das comissões, e que, por diversas outras razões, não podem entendê-las e nem explicá-las aos seus clientes, como deveria ocorrer !**

**Ou pelos caixas das lojas de eletrodomésticos, não importa o**

---

<sup>432</sup> - “Deverá ser estabelecido que as questões judiciais, entre o segurado e a sociedade seguradora, serão processadas no foro do domicílio do segurado. Parágrafo único. Na hipótese de inexistência de relação de hipossuficiência entre as partes, será válida a eleição de foro diverso daquele previsto no caput deste artigo” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 40).

<sup>433</sup> - Da proposta e das Condições Gerais do plano deverão constar as seguintes informações: I – “A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco”; II – “O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização”; e III – “O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br), por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF”. Parágrafo único. A informação contida no inciso II deste artigo deverá ser inserida, necessariamente, em todo e qualquer material de comercialização e propaganda utilizado pela sociedade seguradora (Circular SUSEP nº 256/04, art. 2º).

## **tamanho da fila, pois essa é, também, uma prática de mercado !**

Em conclusão, pode-se afirmar, nessa primeira análise dos fatos, sujeita ao crivo do contraditório, que a empresa Garantec, do Grupo Itaú Seguros S/A:

i) ao redigir o contrato, mencionou, em **40 (quarenta) itens**, um número aproximado de **112 (cento e doze) casos excluídos de cobertura e de indenização** – alguns desnecessários, pois a cobertura do seguro mira um produto determinado, adquirido na própria loja de eletrodoméstico,<sup>434</sup> sem ordenação lógica e jurídica, na medida em que agrupou, em dois itens, **situações diferentes, fundadas em causas distintas**, o que, ao invés de facilitar, dificulta **a compreensão do seu sentido e alcance pelos segurados** (cessão do produto a terceiro,<sup>435</sup> prejuízos que extrapolam o reparo, a troca ou o valor do produto,<sup>436</sup> danos provocados por fatores externos,<sup>437</sup> mau uso,<sup>438</sup> danos não

---

<sup>434</sup> - (1) “Bens do segurado não especificados na apólice”; (2) “Bens de estrangeiros que não possuam documentação brasileira como o Registro Nacional de Estrangeiro (RNE); (3) “Produtos com configurações fora do padrão original do fabricante”; (4) “Produtos que estejam dentro do prazo de garantia do fabricante; Independente de este honrar ou não tal garantia”; (5) “Avarias ou vícios preexistentes à contratação do seguro de Garantia Estendida”;

<sup>435</sup> - (3) “Bens do segurado em poder de terceiros (...), assim como bens sublocados, locados ou emprestados, sendo da responsabilidade do segurado ou não”.

<sup>436</sup> - (4) “Responsabilidade civil”; (14) “Qualquer modalidade de dano físico ou pessoal causado ao segurado ou qualquer outra pessoa, ocasionado em razão da utilização do produto objeto deste seguro”; (15) “Danos morais de qualquer natureza”; (16) “Qualquer prejuízo decorrente da demora no reparo do produto, principalmente lucros cessantes”; (17) “Defeitos que acarretam risco à vida e à saúde do segurado, definidos nos artigos 12 a 17 do Código de Defesa do Consumidor: “Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. § 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação. § 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. § 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.” (28) “Qualquer prejuízo decorrente da demora no reparo do produto, principalmente lucros cessantes”.

<sup>437</sup> - (5) “Danos causados por eventos de causa externa ao produto, tais como roubo, furto, perda, acidentes de qualquer tipo, extravio, incêndio, queda de raio, explosão, vendaval, impactos, queda, sob-tensão ou variação da tensão da rede elétrica, oxidação, derramamento ou contaminação de líquido,

cobertos<sup>439</sup> desgaste natural de peças e acessórios,<sup>440</sup> atos ilícitos dolosos ou equiparados)<sup>441</sup>, que deveriam ser informadas de forma genérica, como é típico das cláusulas gerais, infringindo, assim, o código do consumidor e a norma administrativa

---

exposição à umidade ou calor excessivo, maresia, areia, animais insetos". (13) Causados por quaisquer animais (domésticos ou não), roedores ou insetos; (24) Exclusão específica para móveis domésticos e estofados: Danos causados pela aplicação de produtos impermeabilizantes em tecidos, camurça ou couro; (29) "Alagamento e / ou inundação"; (30) "Furacões, ciclones, terremotos, maremotos, erupções vulcânicas e outras convulsões da natureza;" (31) "Radiações ionizantes, contaminação por radioatividade de qualquer tipo; inclusive combustível ou resíduo nuclear resultante de combustão de material, ou de armas nucleares. Entende-se por "combustão" qualquer processo auto-sustentador de fissão nuclear"; (32) "Prejuízos decorrentes da ação de radiação ocasionadas por evento de erupção solar"; (33) Atos de vandalismo, saques, inclusive os ocorridos durante ou após o sinistro; (37) Fungos de origem seca ou molhada, em decorrência de seu aparecimento, crescimento ou proliferação. Também não haverá cobertura para contenção, limpeza, tratamento, remoção, neutralização ou qualquer outro defeito causado por fungos; (38) Fica entendido e acordado que este seguro não cobre qualquer prejuízo, dano, destruição, perda e/ou reclamação de responsabilidade de qualquer espécie, natureza ou interesse, que possa ser, direta ou indiretamente, originado de ou consistir em infidelidade de seus funcionários, registrados ou não, caseiros, prestadores de serviços ou similares.

<sup>438</sup> - (6) "Bens segurados cujo número de série esteja removido, adulterado ou impossibilite a identificação da data de fabricação; (7) "Causados por transporte impróprio ou inadequado"; (8) "Bens segurados instalados, montados, revisados, consertados ou utilizados em desconformidade com as recomendações expressas em seus respectivos manuais de instruções do fabricante; ou com comprovada negligencia"; (11) "Vícios causados por falta de manutenção preventiva, como lubrificação, limpeza e ajustes"; (21) "Exclusão específica para bicicletas e equipamentos de ginástica: Rompimento, quebra ou deformação de quadro, garfo, aros, raios e outras peças por abuso em sua utilização tais como bater, saltar, empinar; exceder na utilização do Produto o peso suportado recomendado".

<sup>439</sup> - (9) "Danos estéticos ao produto"; (18) "Custos: Quando o produto apresentar vício ou falha decorrente causa excluída pelo seguro, não serão pagos os custos de atendimento, deslocamento, inspeção e avaliação técnica"; (19) "Custos para serviços de instalação ou desinstalação, montagem ou desmontagem, limpeza ou remoção de odores, lubrificação, regulagens, reapertos ou alinhamentos, manutenção de caráter periódico ou preventivo do produto"; (20) "Custos de remoção ou de transporte do produto coberto, pois os mesmos serão de responsabilidade do segurado, exceto para produtos de grande porte tais como: Refrigeradores, Freezers, Lavadoras de Roupa, Lavadoras de Louça, Fogões, Secadoras de Roupa, Depuradores de Ar, Condicionadores de Ar e Televisores de 28 polegadas ou maior, Esteiras, Elípticos e Bicicletas Ergométricas e Móveis Domésticos". (22) "Exclusão específica para móveis domésticos e estofados: Deformações, afundamentos, acomodação ou esfarelamento de espumas, assentos, encostos ou almofadas"; (23) "Marcas, deformações, furos ou rasgos". (36) "Despesas com elaboração de laudos, cópias de documentos e orçamentos";

<sup>440</sup> - (10) "Vícios causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural, tais como pilhas, baterias, pneus, câmaras de ar, cubos (rolamentos), manoplas, pedais"; (12) "Quaisquer tipos de acessórios tais como: antenas, cabos de ligação e conexão, controles remotos, carregadores de bateria, adaptadores ou conversores de tensão (voltagem) e afins"; (25) "Exclusão específica para relógios: Pulseiras, pinos e feixes de fixação ou travamento".

<sup>441</sup> - "Além de todas as exclusões mencionadas acima, este seguro também não abrange: (26) Atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro"; (27) "Atos ilícitos dolosos ou culpa grave equiparável ao dolo praticado por sócios controladores, dirigentes ou administradores, pelos beneficiários, ou pelos respectivos representantes, em caso de seguro contratado por pessoa jurídica"; (34) "Bens adquiridos através de cartões clonados ou dublês ou cartões que não foram distribuídos pela administradora do cartão ou, ainda, cartões roubados, perdidos ou extraviados"; (35) "Extorsão, apropriação indébita e estelionato";

regulando a matéria (CDC, arts. 46, Pf, e 54, §§ 3º, 1ª p, e 4º; Circular SUSEP nº 256/04, art. 10);<sup>442</sup>

ii) informa exclusões específicas para bicicletas e equipamentos de ginástica, para móveis domésticos e estofados, e para relógios, que deveriam estar junto da previsão de cobertura, conforme previsto na norma reguladora acima referida (art. 18);<sup>443</sup> - (**ocupa cinco páginas: 10/15**);

iii) ao redigir o contrato, mencionou o dever da seguradora de informar ao segurado a situação de adimplência do estipulante ou sub-estipulante, sempre que lhe solicitado, mas deixou de informar as seguintes:

a) realizar o registro do pagamento do prêmio por meio de desconto em folha, em rubrica específica, ou, no caso de co-seguro, pela seguradora líder (art. 7º, § 1º); b) na hipótese de pagamento de qualquer remuneração ao estipulante, fazer constar, do certificado individual e da proposta de adesão, o seu percentual e valor, devendo o segurado ser informado sobre os valores monetários deste pagamento sempre que nele houver qualquer alteração (art. 5º); c) adaptar os seus contratos, no que couber, quando da próxima renovação, prestando as informações referidas nesta resolução a todos os estipulantes, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 1º (art. 9º);

---

<sup>442</sup> - “Deverá haver ordenamento lógico nas Condições Contratuais do seguro, com as informações referentes ao mesmo assunto agregadas em um só item ou em itens subseqüentes. Parágrafo único. As remissões a outros itens das Condições Contratuais somente poderão ser utilizadas quando indicadas com clareza e as referências forem de fácil e imediata identificação” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 10).

<sup>443</sup> - “As Condições Contratuais deverão apresentar as disposições de todas as coberturas incluídas no plano de seguro, com a especificação dos riscos cobertos, e quando for o caso, dos bens não compreendidos no seguro”. Parágrafo único. As exclusões específicas relativas a cada cobertura deverão ser inseridas após a descrição dos riscos cobertos (Circular SUSEP nº 256/04, art. 18). “Na relação dos riscos excluídos deverão constar os danos causados por atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro. Parágrafo único. Nos seguros contratados por pessoas jurídicas, a exclusão do caput deste artigo aplica-se aos sócios controladores, aos seus dirigentes e administradores legais, aos beneficiários e aos seus respectivos representantes legais” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 22). “Na cobertura de responsabilidade civil, não poderão ser excluídos os danos que vierem a ser atribuídos à responsabilidade do segurado, decorrentes de eventos previstos no contrato e causados por: I - atos ilícitos culposos ou dolosos, praticados por empregados do segurado, ou, ainda, por pessoas a eles assemelhadas; II - atos ilícitos culposos, praticados pelo segurado, pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro, se o segurado for pessoa física, exceto no caso de culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos; III - atos ilícitos culposos, praticados pelos sócios controladores, dirigentes, administradores legais, beneficiários e respectivos representantes legais, se o segurado for pessoa jurídica, exceto no caso de culpa grave equiparável a atos ilícitos dolosos” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 23).

iv) ao redigir o contrato, não previu o direito à desistência contratual do consumidor, eis que a compra do seguro, feita na loja de eletrodoméstico, é considerada fora do estabelecimento comercial da seguradora (CDC, art. 49).

Analizando as condições gerais do contrato de seguro de garantia garantia de MAPFRE Seguros,<sup>444</sup> o resumo das condições gerais e especiais do contrato da Seguradora VIRGINIA SURETY,<sup>445</sup> o resumo das condições gerais do contrato de ASSURANT Seguradora,<sup>446</sup> as condições gerais do contrato da Seguradora CARDIF,<sup>447</sup> o certificado de seguro de ZURICH Seguradora,<sup>448</sup> e o certificado de seguro de LUIZASEG Seguros,<sup>449</sup> constata-se que os referidos contratos se ressentem do mesmo mal, razão pela qual estas seguradoras também infringiram as normas jurídicas acima referidas.

## **9. Impacto na venda dos seguros**

O resultado disso é a desorganização do setor de seguros, que, na lição segura do Professor IVAN DE OLIVEIRA SILVA, foi idealizado para

“preservar a dignidade da pessoa humana, mediante a defesa dos interesses seguráveis, garantindo a tranquilidade e comodidade daquele que transfere os riscos a um segurador”.<sup>450</sup>

O consumidor, no dia-a-dia das relações de consumo, enxerga algo muito diferente, o que pode ser percebido e sentido nos relatos existentes:

### **1) RICARDO ELETRO**

---

<sup>444</sup> - Vol. I: f. 20/24.

<sup>445</sup> - Vol. I: f. 39.

<sup>446</sup> - Vol. I: f. 59.

<sup>447</sup> - Vol. I: 103/111.

<sup>448</sup> - Vol. II: 358/360.

<sup>449</sup> - Vol. V: f. 934.

<sup>450</sup> - Obra citada, pág. 43.

“A loja Ricardo Eletro localizada no interior do Shopping Del Rey de Bh está vendendo produtos por meio de venda casada intitulada “caminhão da sorte” contudo os clientes não estão sendo avisados quanto a esta compra. Tal prática só é percebida quando o cliente recebe o comprovante do cupom fiscal. Além disso, quando se questiona a gerência da empresa o acontecido este alega que nada pode ser feito, não procuram orientar sequer os vendedores, obrigando com isto o cliente a fazer uma troca de outro produto o qual ele não escolheu, uma vez que alegam que não devolvem a diferença do valor que foi cobrado a mais do produto comprado pelo cliente. Neste termo, pede-se deferimento a este órgão de fiscalização para que outras pessoas não sejam lesadas de tal prática leviana”.<sup>451</sup>

## 2) NOVAS CASAS BAHIA

“Estive na loja Casas Bahia, do Shopping Estação, no dia 10/11/2012, com o intuito de adquirir um fogão e uma geladeira. O vendedor insistente me oferecia a garantia estendida dos produtos, em torno de R\$ 400,00, a qual eu negava com veemência. O vendedor, então, diminuiu o valor da mesma para um pouco menos da metade, com opção de parcelamento. Continuei negando tal oferta. Porém, para minha surpresa, na hora de assinar a compra, lá estava o termo de garantia estendida juntamente com a nota dos produtos. Percebi que o valor do produto mais o valor da garantia era o mesmo valor exposto na mercadoria, portanto pagaria o mesmo preço com ou sem garantia. Geladeira: Oferta publicada ? R\$ 1.552,00 ? valor do produto na nota: R\$ 1.350,00 e valor da garantia: R\$ 202,00; Fogão: Oferta publicada ? R\$ 676,00 ? valor do produto na nota: R\$ 599,00 e valor da garantia: R\$ 77,00. Mesmo negando a garantia, o valor que paguei foi o valor ofertado (fogão: R\$ 676,00 e geladeira: R\$ 1.552,00) e a garantia foi inserida mesmo sem a minha autorização. Ao questionar ao vendedor, ele disse que poderia retirar a garantia estendida mas o valor seria o mesmo,

---

<sup>451</sup> - Marcos Eduardo Rodrigues, em 15/10/12 (Procon-MG: NF nº 0024.12.009356-2). No mesmo sentido: João Paulo Veloso de Almeida, Sérgio Melo Hour, Terezinha Ponciano da Silva, Aluizio Fernandes Filho, Maria Lemos Soares, Maria Júlia da Silva, José Roberto Martins, Maria Aparecida Gauzzi, Santos Teodoro Saturnino (caso sentenciado), Vicentina de Abreu (caso sentenciado), Flávio Augusto dos Santos (caso sentenciado), Odalete Januário, Fernando Luiz de Andrade, Júlio Honorato, Jarbas Mateus de Souza Antônio, Leonardo Bruno de Souza Thomé, Therezinha de Jesus Rodrigues, Wagner de Freitas, Giselle Correia Borges, Leonardo Álvares de Azevedo, Edilze Vasconcelos Silveira Lemos, Maria Goreth Medeiros, Cláudio do Porto Paiva, Izabel Terezinha Samora Faria, Márcia Lúcia Fonseca de Sousa, (CNI), Adanael Rodrigues dos Santos Motta, Maria da Conceição Silva, Maria da Conceição Reis de Moura, (CNI), (CNI) e Priscila Rocha Karanikas.

portanto, não tive outra escolha diante de tal venda casada. Senti-me totalmente impotente perante tal prática de venda casada, uma vez que para adquirir o produto, não tinha outra opção senão assinar o termo de garantia mesmo sem o interesse, pois, caso eu insistisse para sua retirada, o produto continuaria pelo mesmo valor publicado. No dia 13/11/2012, estive na loja Casas Bahia, na Rua Padre Pedro Pinto, nº 1.166, Venda Nova, com intuito de adquirir um armário, e estive diante da mesma situação de venda casada, só que, dessa vez, a justificativa da vendedora foi outra, disse que tinha que gerar duas notas, uma da garantia e outra do produto, pois caso contrário o sistema não aceitaria. Como eu já estava ciente de tal prática abusiva da loja, e sem saída, assinei a nota, pois se retirasse a garantia o valor continuaria o mesmo ofertado. Armário: oferta publicada: R\$ 839,00 ? valor do produto na nota: R\$ 699,00 ? valor da garantia: R\$ 140,00. Encaminho, em anexo, as notas dos referidos produtos. Peço que sejam tomadas as medidas cabíveis por este Órgão, tendo em vista os inúmeros consumidores que estão sendo lesados cotidianamente por tal prática".<sup>452</sup>

### 3) PONTO FRIO

"Comprei um último microondas de uma loja ponto frio que no sistema o seu preço era R\$ 249,00, o gerente disse ao vendedor que só poderia vender o produto acompanhado da sua garantia estendida de R\$ 86,00, pois o preço estava errado no sistema e o microondas não poderia sair da loja só por R\$ 249,00; quando cheguei no caixa foi cobrado somente o preço inicial, mas logo depois o vendedor me ligou pedindo que eu voltasse a loja pois o caixa não debitou o valor total com a garantia, R\$ 335, alegando até que poderia perder o emprego por isso voltei e completei o pagamento. Em casa tive a impressão de que fui lesada com a compra conjugada de um produto mais sua garantia estendida, um item que não me interessava. Voltei à loja para devolver a garantia estendida, mas foi me negado o direito. Fiz um boletim de ocorrência, por prática abusiva e venda casada".<sup>453</sup>

"Consumidor comprou dois celulares e foi vendido junto sem que o consumidor soubesse, seguros e garantia estendida. Foi feito em 18 vezes. Requer o consumidor o cancelamento de tudo, ficando

---

<sup>452</sup> - Laila Beatriz Magalhães, em 11/12/12 (Procon-MG: NF nº 0024.12.011445-9). No mesmo sentido: Samara Aparecida Venâncio de Souza, Cleonice Alves Cardoso, Maria Lúcia Augusta Pereira, Ana Maria Marques de Sousa, Ivonete Rodrigues da Silva, Eliane dos Reis de Freitas Simão, Valdete Fernandes de Souza, Paula Aparecida de Abreu Lima, Odalete Januário e Mariana Patrícia dos Santos.

<sup>453</sup> - Carolina Cunha Monteiro, em 30/08/11 (Procon-MG: NF nº 0024.11.005596-9).

somente o dos celulares. Tem que ser no cartão do consumidor, pois ele não possui outro. Procurar o gerente para resolver, se não conseguir ir até Cristina (MG) com o promotor".<sup>454</sup>

#### 4) CASAS PERNAMBUCANAS

"No último final de semana, eu e minha esposa fizemos compras na loja Pernambucanas na Rua São Paulo, em Belo Horizonte e dividimos nossa compra em 5 vezes, sem juros, conforme informado pela atendente do caixa. Quando consultamos o cupom fiscal, verificamos que o valor de R\$ 11,80, descrito como compra protegida. O valor é dividido nas parcelas da compra. Tal valor não nos foi informado, nem oferecido. Solicito que se verifique a possibilidade de existência de venda casada. Imagino que existam outros clientes enganados como quase fomos".<sup>455</sup>

#### 5) MAGAZINE LUÍZA

"A consumidora Tamiris Andressa Porto Evaristo (...) realizou a compra de um guarda roupas Harmonia Flex Demobile branco/preto MDP, no dia 09/10/2012, de acordo com o relatório gerencial nº 043062 e nota fiscal nº 000.922.722, no valor de R\$ 628,40 (seiscentos e vinte e oito reais e quarenta centavos), na Loja Magazine Luíza S/A, ora fornecedora. Ressalta-se que no ato da compra foi incluído também um certificado de garantia estendida, bem como um crediário denominado credseguro cartão/carnê, dos quais a consumidora relata não ter sido informada".<sup>456</sup>

#### 6) DADALTO

"O consumidor José Antônio de Araújo (...) realizou um contrato de compra de uma TV 40" da Sony no valor de R\$ 1.599,90 (hum

---

<sup>454</sup> - Em 14/11/2012 (Procon de Itajubá: FA Nr: 01120036741). No mesmo sentido: Lauro da Silva Viana, Fernando Brazões Santos, Adriana Carla dos Santos Morais, Angélica Pereira da Silva (acordo homologado no JEC), Carolina Cunha Monteiro, Luciana de Souza Braga (caso sentenciado) e Zilma Ester Nogueira Derwil de Magalhães Gomes.

<sup>455</sup> - William Augusto Leal, em 05/06/12 (Procon-MG: NF nº 0024.12.004168-6). No mesmo sentido: Renata dos Santos Dias, Willian Augusto Leal e Juliana Beltrão da Silva.

<sup>456</sup> - Tamiris Andressa Porto Evaristo, em 20/11/12 (Procon-BH: FA nº 011.206.491-40). No mesmo sentido: Edna Regina Soares de Souza, Rita de Cássia Silva, José Geraldo Soares da Rocha e Edil Affonso da Silva.

mil, quinhentos e noventa e nove reais e noventa centavos), um rádio CD player da Britânia no valor de R\$ 119,99 (cento e dezenove reais e noventa e nove centavos) com desconto de R\$ 6,00, valor total de R\$ 113,90 e um suporte fixo LCD no valor de R\$ 99,90 com desconto de R\$ 5,00, valor total de R\$ 94,99 (...), no dia 20 de janeiro de 2012, junto ao fornecedor DADALTO localizado na Rua Curitiba, nº 890, Centro, BH/MG. No ato da compra foi ofertado ao consumidor uma garantia estendida da empresa Virgínia Surety Companhia de Seguros, mas que o mesmo não aceitou.

Ocorre que posteriormente o consumidor verificou no cupom fiscal, que foi entregue juntamente com a entrega dos produtos, que estava embutido uma garantia estendida da empresa Virgínia Surety, no valor de R\$ 232,00 (duzentos e trinta e dois reais), que o consumidor não solicitou.<sup>457</sup>

## 7) LOJAS AMERICANAS

“A consumidora Patrícia Aparecida Lira Bessa da Silva (...) efetuou compra de TV 14 Ultra Slim FK3RB LG, de acordo com o cupom fiscal nº 429.838, no valor de R\$ 239,00 (duzentos e trinta e nove reais), na Lojas Americanas. Ocorre que sem a solicitação ou autorização da reclamante, a reclamada incluiu uma garantia estendida, de acordo com o certificado nº 78100002485451, no valor de R\$ 32,00 (trinta e dois reais)”.<sup>458</sup>

## 8) FAST SHOP

“A Rede Fast Shop pratica venda casada, obrigando o consumidor a levar a garantia estendida do produto comprado. Há várias denúncias na internet e hoje fui vítima da conduta. Comprei um produto pelo preço de R\$ 450,00 e fui informado que “ganharia” a garantia estendida. Ao pagar, passaram-me um documento para assinar “relacionado para ganhar a garantia estendida”. Ao ler o documento, vi que se tratava da contratação da garantia, pelo preço de R\$ 41. Disse que não queria pagar pela garantia. Que não queria contratar aquele serviço. Queria só levar o produto. Fui informado que, se eu não quisesse levar a garantia, teria de pagar os mesmos R\$ 450, mas levaria só o produto, ou seja: pago R\$ 450 e levo o produto e o serviço ou, então, pago os mesmos R\$ 450 e

---

<sup>457</sup> - José Antônio de Araújo, em 16/05/12 (Procon-BH: FA nº 091.202.838.99).

<sup>458</sup> - Patrícia Aparecida Lira Bessa da Silva, em 08/07/11 (Procon-BH, FA nº 011.103.741.12).

levo só o produto. Venda casada discarada, sem a opção ao consumidor de não querer contratar a garantia e ter o valor abatido no preço. Não é a primeira vez que sou vítima deste tipo de ilícito na loja. Trata-se de conduta reiterada".<sup>459</sup>

#### 9) EXTRA

"A consumidora alega ter sido cobrada por garantia estendida não solicitada e não autorizada por ela (quem assinou a apólice foi irmão dela, que é deficiente, no momento em que ela se ausentou para olhar outra mercadoria). Em contato com a loja não foi dada providência ao caso. Abrir CIP para cancelamento do seguro e restituição do valor pago".<sup>460</sup>

#### 10) CARREFOUR

"Que no dia 14/09/2012, realizou a compra de um Pan Grill Britânia Multi, NF de nº 224714, com garantia estendida de 01 ano, pelo valor de R\$ 18,00, NF de nº 224.716, pelo valor de R\$ 99,90, dividido em 10 parcelas no valor de R\$ 9,90, cada, no cartão de crédito da reclamada, (...) com bandeira Carrefour".<sup>461</sup>

#### 11) POLISHOP

"Acontece que segunda feira fui comprar um produto na polishop, o modelo que eu queria tinha acabado no estoque e só restava o de amostra, a vendedora disse que estava em otimas condições, que tinha 1 ano de garantia com o fabricante e etc., eu perguntei se tinha algum desconto, afinal era um produto de amostra, ela disse que não tinha como dar desconto nenhum, dai o outro vendedor da mesma loja me disse que me daria um desconto de 5% no produto e me daria o seguro de dois anos de brinde. Logo pensei que bom né. Dai qual minha surpresa quando chego em casa e olho a nota fiscal onde consta: Subtotal 299,90 desconto 54,81 !!!!!!! total 245,09 + valor do seguro 39,90 total 284,99. Ou seja, eu paguei R\$39,90 por uma droga de seguro que eu nem queria, que pra mim era brinde, até porque no texto acima menciono que a vendedora me informou

---

<sup>459</sup> - Roberto da Cunha Barros Júnior, em 16/02/2011 (Procon-MG: NF nº 0024.11.000888-5).

<sup>460</sup> - Em 29/06/2012 (Procon-BH: FA nº 01120377632).

<sup>461</sup> - Em 11/10/2012 (Procon-JF: FA nº 01120449580).

que a garantia com o fabricante era de 1 ano, e no manual informa que a garantia com o fabricante é de 2 anos, paguei por um período já coberto pelo fabricante. E se não entenderam o que quero, explico agora, quero o estorno do valor do seguro. Obrigada".<sup>462</sup>

## 12) WALMART

"LOJA WAL MART, em Vitória, ES, 30/04/2012, por volta das 16:00 hr. 1) Estando no setor de informática, acompanhado da minha fila de 4 anos, pedi ao funcionário do Wal Mart para me informar se o produto MONITOR LED SAMSUNG 20? poderia ser dividido sem juros no cartão Hipercard. O mesmo confirmou que no Hipercard poderia ser pago em até 12 parcelas pelo preço de ?à vista? sem juros. Logo a seguir perguntei se o produto continha o cabo HDMI ; o funcionário se prontificou a verificar e abriu a embalagem do produto, mas constatou que o produto só tinha o cabo convencional (serial). Na sequência o mesmo perguntou se de fato eu iria comprar o produto, confirmei a compra e o mesmo pediu que eu aguardasse alguns instantes que ele iria tentar ver com a Gerênciça a possibilidade de ?um desconto?. Antes que eu pudesse perguntar qualquer coisa, ele se afastou rapidamente, pedindo que o aguardasse. Após cerca de 10 minutos, eu já tinha desistido de aguardar o retorno do vendedor e me dirigia ao caixa quando o mesmo me alcançou, dizendo ter conseguido um desconto de R\$ 9,000 (nove reais), ou seja, o produto cujo preço de gôndola era R\$ 449,00 sairia [editado pelo Reclame Aqui] 0,00, e ainda poderia ser pago no cartão Hipercard em 12 parcelas sem qualquer acréscimo. De imediato me entregou dois papéis bem dobrados, recomendando que os apresenta-se no caixa para obter o tal desconto de R\$ 9,00, reforçando que se não apresenta-se tais papéis no caixa o desconto de R\$ 9,00 não seria concedido.

2) Na fila do caixa, desdobrei os papéis e lendo-os percebi tratar-se de uma artimanha para a venda casada da ?garantia estendida? (que não pedi, que não me foi oferecida em momento algum; na verdade um seguro vendido separadamente chamado Garantec, da Itaú Seguros, cfe. folheto que posteriormente peguei no balcão de testes do produto).

Nos papéis constavam de forma clara e inequívoca as seguintes informações: - Valor do produto ?????..R\$ 360,00 -Valor da

---

<sup>462</sup> - Em 07/03/13 (Reclame Aqui: venda casada de seguro)..

garantia estendida?R\$ 80,00 Valor total?????????R\$ 440,00 Além destas informações constavam: a) no primeiro papel impresso: timbre da loja Walmart: nº sequencial impresso do formulário, código do vendedor, data da venda, código do produto e da garantia estendida; b) no segundo papel impresso: identificado com o título de ? Cartão de satisfação do cliente?; código do produto e descrição do mesmo; código do departamento, quantidade e preço de venda do produto ? R\$ 360,00 (trezentos e sessenta reais); informação de tratar-se de ? saldão?

3) Já no caixa, antes de passar o produto pedi para falar com o Gerente da loja. Primeiro veio uma funcionária ?patinando?, chamada Renata, junto a qual expliquei o ocorrido, manifestei minha reclamação pela tentativa de ser enganado pelo vendedor que estava tentando me vender algo que não pedi (a garantia estendida) alegando a tal história do desconto de R\$ 9,00 me entregando os papéis dobrados sem mencionar absolutamente nada do conteúdo que os mesmos tratavam e, que queria comprar apenas o produto, identificado nos papéis que o vendedor me deu com o valor de R\$ 360,00 e não os R\$ 449,00. Insisti que agora que estava documentado pelo próprio Wal Mart o preço real do produto no valor de R\$ 360,00 (e não R\$ 449,00) e que eu tinha o direito de comprar apenas o produto e não era obrigado a comprar a tal ?garantia estendida?, que de maneira fraudulenta o vendedor tentou me vender sem mencionar nada a respeito. Afirmei que a venda casada é proibida pelo Código de defesa do Consumidor e que eu não a aceitava. Ela por sua vez tentou explicar o inexplicável: ou eu levava o produto com a garantia estendida (que não me foi oferecida e nem solicitada) custando no tal R\$ 440,00 (produto no valor de R\$ 360,00 mais R\$ 80,00 da garantia estendida) ou levava o produto sem a garantia estendida custando R\$ 449,00. Disse ainda que o vendedor Marcos ?baixou o preço do produto para eu levar a garantia estendida?, com um valor inferior ao preço regular do produto.

Tentei argumentar, mas não obtive êxito.

Em seguida o vendedor Marcos compareceu ao caixa, tentando se justificar, dizendo que me havia oferecido a garantia estendida com um desconto de R\$ 9,00 (nove reais) !!! Fiquei indignado com a desfaçatez do indivíduo e sua nova versão do ocorrido.

Por fim, após minha insistência, apareceu no caixa o Gerente Wilian, que também de forma bem ríspida ratificou as

informações dos atendentes anteriores, mesmo eu tentando mostrar a falta de lógica da sua argumentação, pois os papéis provavam claramente a tentativa da loja de fazer a venda casada, o que é proibido, ainda mais de uma maneira fraudulenta, tentando enganar o consumidor. Disse ainda o Gerente Wilian que o ?vendedor estava me dando a garantia estendida?. Novamente insisti que queria levar apenas o produto pelo seu preço real de R\$ 360,00 (cf. os papéis fornecidos pelo próprio Wal Mart). Como não houve sucesso na minha explicação e solicitação, deixei bem claro para o Gerente Wilian que eu já havia fotografado os papéis fornecidos pelo vendedor, ou seja, eu já tinha em mãos as provas da tentativa de venda casa e ainda, eu tinha a prova do preço real do produto e do preço real cobrado para a tal garantia estendida. Ou seja, a venda casada estava muito bem documentada, alertei ao Gerente que iria mover uma ação contra tal prática do Wal Mart por estarem ferindo meus direitos de consumidor, porem o mesmo de maneira irônica disse que eu poderia fotografar qualquer coisa, inclusive o valor que o monitor do caixa iria mostrar quando a funcionária do caixa processasse a compra. Por fim o Sr. Wiliam me pediu a devolução dos tais documentos (fornecidos pelo vendedor, que comprovavam a prática de venda casada, com as informações acima já detalhadas), os quais eu devolvi.

4) Diante da insensatez da equipe de atendimento do Wal Mart, efetivei a compra, pagando R\$ 449,00 (quatrocentos e quarenta e nove reais), por um produto que tem o valor de R\$ 360,00 quando comprado juntamente com a garantia estendida (seguro garantia da Itaú Seguros ? Garantec - que custa R\$ 80,00) e neste caso o preço fica reduzido de R\$ 449,00 para R\$ 440,00 com a diferença de R\$ 9,00 (do tal ? desconto? que o vendedor obteve junto a Gerência)”.<sup>463</sup>

Como essas, inúmeras outras reclamações aguardam solução nos procons, nos juizados e nas instituições que prestam atendimento virtual.

Segundo noticiam os consumidores, as estratégias mais usadas na vendas são as seguintes: i) precisar o produto, incluindo o valor do seguro, sem mencioná-lo; ii) incluir o valor do seguro no financiamento do produto,

---

<sup>463</sup> - Jorge André Cristóvão (Reclame Aqui: venda casada).

sem mencioná-lo; iii) dar “desconto” na compra do produto, “compensado” com o valor do seguro, nela incluído; iv) insistência do vendedor.

Em geral, nos três primeiros casos, os consumidores sequer ficam sabendo da contratação do seguro. Só os mais atentos verificam, em casa, os relatórios emitidos após a compra, pois os valores dos seguros não figuram nos cupons fiscais.

## **10. Conclusão**

Muitas das questões referidas linhas atrás foram tratadas com as entidades de classe das seguradoras, dos revendedores de eletrodomésticos e dos corretores de seguros, em reunião ocorrida no Ministério Públíco, no mês de dezembro passado. Naquela ocasião, externei que um dos principais interesses do consumidor era firmar um contrato de qualidade e entender os seus direitos e obrigações.<sup>464</sup> Para isso ocorrer, é indispensável que os órgãos reguladores<sup>465</sup> e as seguradoras adotem uma mudança clara no ambiente de

---

<sup>464</sup> - A reunião ocorreu no dia 06 de março de 2012, às 10:00 horas, e contou com a presença das seguintes instituições: i) Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada e das Empresas Corretoras de Seguros e Resseguros (FENACOR); ii) Federação do Comércio do Estado de Minas Gerais (FECOMÉRCIO/MG); iii) Superintendência de Seguros Privados (SUSEP); iv) Federação Nacional de Seguros (FENSEG); v) Confederação Nacional de Seguros (CNSeg); vi) Federação Nacional de Seguros (FENASEG); vi) Sindicato das Empresas de Seguros Privados, de Capitalização, de Resseguros e de Previdência Privada Complementar nos Estados de Minas Gerais, Goiás, Mato Grosso e Distrito Federal (SINSEG MG/GO/MT/DF); vii) Sindicato dos Corretores de Seguros e de Capitalização do Estado de Minas Gerais (SINCOR/MG).

<sup>465</sup> - “Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado” (CF, art. 174, “caput”). Pela norma constitucional, fica claro que a atividade reguladora pertence ao Estado e é exercida por seus diversos órgãos (Susep, Procons, Banco Central, Vigilância Sanitária, etc.). Não é privativa das “agências reguladoras”. Como leciona MARIA SYLVIA ZANELLA DI PIETRO, “no direito brasileiro, existem, desde longa data, entidades com função reguladora, ainda que sem a denominação de agências. Manoel Gonçalves Ferreira Filho, em trabalho sobre o papel das agências reguladoras e fiscalizadoras, publicado na revista *Forum Administrativo*, ano 1, nº 3, p. 253-257, menciona, no início do século passado, no período 1930-1945, o Comissariado de Alimentação Pública (1918), o Instituto de Defesa Permanente do Café (1923), o Instituto do Açúcar e do Álcool (1933), o Instituto Nacional do Mate (1938), o Instituto Nacional do Pinho (1941), o

negócios em que os segurados estão inseridos. Como visto na exposição feita (longa, mas necessária, para o leitor entender esse setor da economia) são diversos os problemas enfrentados pelos segurados, que, em síntese, passam pelo desrespeito aos seus legítimos interesses, a saber:

1º) a contratação da estipulação do seguro por falsos estipulantes, ou seja, por empresas que não representam os legítimos interesses dos consumidores (CC, art. 757; DL nº 73/66, art. 21, § 1º; Lei nº 4.594/64, art. 18, “a”);

2º) a prática adotada pelas seguradoras, ao vender seguro de garantia estendida na hora da compra de produtos eletrodomésticos, infringindo os direitos do consumidor, pois não lhes dá oportunidade de conhecer a garantia do fabricante (a que o seguro se refere), ou o seguro ofertado pela concorrência;

3º) o comércio desenfreado de vários tipos de seguros, por falsos estipulantes, sem a necessária regulamentação (“para cada ramo ou modalidade de seguro”), como previsto na lei geral de seguros (DL nº 73/66, art. 21, § 3º).

---

Instituto Nacional do Sal (1940), todos esses instituídos instituídos como autarquias econômicas, com a finalidade de regular a produção e o comércio. Além desses, podem ser mencionados outros exemplos, como o Banco Central, o Conselho Monetário Nacional, a Comissão de Valores Mobiliários e tantos outros órgãos com funções normativas e de fiscalização. Assim, a inovação maior é o próprio vocábulo *agência*, antes raramente utilizados para designar entes da Administração Pública. A função normativa sempre foi exercida por inúmeros órgãos, com maior ou menor alcance, com ou sem fundamentação constitucional. Tal como nos Estados Unidos, a própria lei que institui esses entes já lhes confere poder normativo ou regulador” (Direito Administrativo, pág. 479. São Paulo: Editora Atlas, 2011, 24ª edição, 876 páginas). No mesmo sentido é a posição de CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO: “em rigor, autarquias com funções reguladoras não se constituem em novidade alguma. O termo com que ora foram batizadas é que é novo no Brasil. Apareceu ao ensejo da tal “Reforma Administrativa”, provavelmente para dar sabor de novidade ao que é muito antigo, atribuindo-lhe, ademais, o suposto prestígio de ostentar uma terminologia norte-americana (“agência”). A autarquia Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica – DNAEE, por exemplo, cumpria exatamente a finalidade ora irrogada à ANEEL, tanto que o art. 31 da lei transfere à nova pessoa todo o acervo técnico, patrimonial, obrigações, direitos e receitas do DNAEE”. A novidade, segundo observa, está “nas disposições atinentes à investidura e fixidez do mandato dos dirigentes destas pessoas” (Curso de Direito Administrativo, págs. 159 e 160. São Paulo: Malheiros Editores, 2004, 17ª edição, 960 páginas). Para MARIA SYLVIA ZANELLA DI PIETRO, a novidade está no fato de as agências reguladoras “assumirem poderes que, na concessão, permissão e na autorização, eram antes desempenhados pela própria Administração Pública Direta, na qualidade de poder concedente. E esse papel vem sendo assumido quando o objeto da concessão é um serviço público, como nas hipóteses elencadas no art. 21, XI e XII da Constituição, e quando o objeto da concessão é a exploração de atividade econômica monopolizada, como nas hipóteses do art. 177” (Obra citada, pág. 435).

4º) a remuneração paga aos estipulantes, pelas seguradoras, baseada no número de seguros vendidos, incentivando a prática de vendas casadas;

5º) a conduta da corretora de seguro, de participar do contrato de estipulação de seguro, e não dar assistência pessoal ao segurado, no ato de adesão à apólice coletiva, infringindo a lei, inclusive ao receber comissão de corretagem a cada prêmio pago pelo consumidor (Lei nº 4.594/64, art. 13; CDC, art. 51, III);

6º) a falta de informação sobre a natureza da garantia estendida (é seguro), a espécie ofertada (original, original ampliada, diferenciada ou complementar) e o responsável pelo serviço (revendedor do eletrodoméstico ou a seguradora ?) – (RE CNSP nº 107/04, art. 3º e RE CNSP nº 122/05, art. 3º, § 1º);

7º) a absoluta falta de informação e orientação por parte das seguradoras sobre os outros tipos de seguros ofertados nesse mercado;

8º) a falta de informação sobre e a remuneração recebida pelo estipulante, na venda dos seguros (RE CNSP nº 107/04, art. 5º);

9º) a falta de informação de que o não repasse do valor do seguro (prêmio), pelo estipulante à seguradora, pode gerar o cancelamento do seguro (RE CNSP nº 107/04, art. 7º);

10) a falta de informação sobre as condições contratuais do seguro (Circular SUSEP nº 256/04, art. 4º);

11) a falta de informação sobre a rede de assistência técnica das seguradoras (CDC, art. 50);

12) a venda de serviço diverso como se fosse seguro (RE CNSP nº 122/05, art. 8º);

13) o comércio ilegal de várias espécies de seguros, por falsos estipulantes, que não têm relação “direta” com a cobertura de seus produtos, como ocorre nos seguintes casos: “seguro previdente”, “cartão protegido”, “compra protegida”, “saque protegido”, “seguro residencial”, “casa mobiliada”, “compra segura”, “Luiza cartão”, “Luiza hospitalar”, “Luiza Odonto”, “Luiza residencial”, “Luiza vida”, “proteção financeira”, “vida protegida”, “maxi proteção”, “residência protegida” e “caminhão da sorte” (RE nº 107/04, art. 4º, IV);

14) o consumidor é induzido (obrigado) a assinar declaração falsa, de que recebeu o “Termo de Condições Gerais da Garantia Estendida”, “concordando com todas as condições nele contidas”, quando, na verdade, só foi entregue um guia prático do seguro de garantia estendida, violando, os infratores, o princípio da boa fé contratual (CC, art. 765; CDC, art. 4º, III);

15) confecção do contrato de seguro de garantia estendida com vícios de informação (CDC, arts. 46, Pf, e 54, §§ 3º, 1ª p, e 4º; Circular SUSEP nº 256/04, art. 10);<sup>466</sup>

16) confecção do contrato de seguro de garantia estendida sem mencionar todas as obrigações da seguradora (RE CNSP nº 107/04, arts. 5º, 7º, § 1º e 9º);

17) confecção do contrato de seguro de garantia estendida sem prever o direito à desistência contratual do consumidor, eis que a compra do seguro, feita na loja de eletrodoméstico, é considerada fora do estabelecimento comercial da seguradora (CDC, art. 49).

Não se pode aceitar (e nem defender, como política de governo), a massificação da venda de seguros sem o órgão normativo regular (como fez na garantia estendida), restringir a oferta de seguros nesse mercado e, ao mesmo tempo, garantir o interesse legítimo do consumidor, no que toca ao momento da oferta e contratação. O modelo adotado no seguro de garantia estendida – ainda hoje palco de inúmeros conflitos – precisa de ajustes. Não é razoável deixar que os mais diversos tipos de seguros sejam vendidos por falsos estipulantes, de forma frenética, com enormes custos aos segurados.<sup>467</sup>

O espírito da lei é claro:

---

<sup>466</sup> - “Deverá haver ordenamento lógico nas Condições Contratuais do seguro, com as informações referentes ao mesmo assunto agregadas em um só item ou em itens subsequentes. Parágrafo único. As remissões a outros itens das Condições Contratuais somente poderão ser utilizadas quando indicadas com clareza e as referências forem de fácil e imediata identificação” (Circular SUSEP nº 256/04, art. 10).

<sup>467</sup> - O consumidor, na compra de um seguro, ao que tudo indica, paga diversos preços: o do estipulante, o do vendedor (preposto) da loja de eletrodomésticos, o do corretor de seguros e o da seguradora.

regular a oferta de seguros, através dos estipulantes, “quando for o caso”, “em cada ramo ou modalidade de seguro”, com observância de sua lei geral, dos códigos civil e do consumidor, e da lei do corretor de seguros.<sup>468</sup>

Peço licença para citar, novamente, o mestre AYRTON PIMENTEL, que, no alto de sua sabedoria, ao tratar do seguro prestamista (um dos que, acredito, é ofertado ilegalmente nas lojas de eletrodomésticos), sentencia:

“Os inegáveis e complexos problemas jurídicos que cercam o seguro prestamista e que necessitam ser ainda decifrados estão a exigir uma regulamentação específica que possa servir de auxílio para um correto entendimento do instituto em análise.

(...)

Na imensa maioria dos casos, o mutuário é obrigado a contratar, sob pena de não obter o crédito”.<sup>469</sup>

Se a popularização da venda de seguros é necessária para o país obter ganhos sociais, deve vir acompanhada de condições contratuais claras, precisas e didáticas (no trato jurídico), facilitando a compreensão do sentido e alcance do contrato, e permitindo, ao consumidor, independentemente de sua condição pessoal, entender os seus direitos e deveres, de modo real. Só o contrato, bem redigido, é suficiente para guiar o consumidor.

ISSO POSTO, considerando: i) os atos que vêm sendo praticados contra os direitos dos consumidores; ii) a lesão à ordem econômica; iii) a violação do princípio da dignidade da pessoa humana; iv) a necessidade de promover a defesa dos consumidores,<sup>470</sup> de forma solidária,<sup>471</sup> (v) a autonomia

---

<sup>468</sup> - Decreto-lei nº 73/66, art. 21, § 3º.

<sup>469</sup> - Obra citada, pág. 45.

<sup>470</sup> - A Constituição Federal de 1988, tratando da defesa do consumidor, assim dispôs: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (CF, art. 5º, XXXII). “O Congresso Nacional, dentro do prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o código de defesa do

funcional do MP, garantida constitucionalmente,<sup>472</sup> e (vi) o poder-dever de

---

“consumidor” (ADCT, art. 48). Sobre o Código de Defesa do Consumidor, é importante registrar, entre outros aspectos: 1º) elaborou “normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do arts. 5º, inciso XXXII, 170, V, da Constituição Federal e art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias” (art. 1º); 2º) estabeleceu a Política Nacional das Relações de Consumo, entendida por um conjunto de ações dos órgãos federais, estaduais e municipais de defesa do consumidor, articuladas e preordenadas ao atendimento das necessidades dos consumidores, preservando a sua dignidade, a sua saúde e segurança e os seus interesses econômicos (art. 4º, “caput”); 3º) vinculou o atendimento dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, dentre outras estratégias, a uma ação governamental de proteção efetiva do consumidor, pela presença do Estado no mercado de consumo (art. 4º, II, “c”), à coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal, que possam causar prejuízo aos consumidores (art. 4º, VI), e, ainda, à efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI); 4º) instituiu o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), integrado pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais de defesa do consumidor, além das entidades civis que se ocupem do mesmo objetivo (art. 105); 5º) disciplinou a atuação concorrente e solidária das entidades políticas, as espécies de sanções administrativas, seus requisitos legais e regulamentou, por exigência do art. 2º da Lei Federal nº 8.656, de 21/5/93, o procedimento para aplicação das mesmas, através do Decreto Federal n. 2.181, de 20/3/97 (arts. 55 a 60). Assim, a redação do art. 55, § 1º, do CDC, abaixo transcrita: “A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias”. Por isso é que o estatuto consumerista previu a existência de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), integrado pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, além das entidades privadas de defesa do consumidor, cujos exemplos mais claros são o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), no nível nacional, e os PROCONS, nos níveis estadual, distrital e municipal (CDC, art. 105). Embora as agências reguladoras e outros órgãos públicos possam se ocupar da defesa do consumidor, o certo é que cabe aos órgãos públicos de defesa do consumidor, direta e autonomamente, exercê-la, de modo “efetivo” ou “eficiente”, tal como exige a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor (CF, art. 5º, XXXII; ADCT, art. 48; CDC, art. 4º, II, “c” e VI). Firma-se, assim, a legalidade e a legitimidade de atuação dos órgãos públicos de defesa do consumidor na fiscalização dos fornecedores que praticam relações de consumo e na aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, em consonância com aquelas previstas na legislação complementar, sem prejuízo da atuação das agências reguladoras e de outros órgãos públicos federais, estaduais, distrital e municipais.

<sup>471</sup> - “1. As atribuições da Susep e do Procon não são conflitantes, pois atuam em esferas distintas e totalmente conciliáveis. 2. A atuação da Susep limita-se à regulação, supervisão, fiscalização e incentivo das atividades de seguros, previdência complementar aberta e capitalização. Ainda que com sua atuação proteja os interesses dos consumidores desses serviços, a relação de consumo não é o objetivo de sua fiscalização, que está a cargo do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, estabelecido pela Lei 8.078/90. 3. Em razão de a recorrente firmar relações de consumo com seus clientes, está submetida à incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor e, por isso, sofre a fiscalização do Procon nesse aspecto. 4. Recurso ordinário em mandado de segurança não provido” (RECURSO EM MANDADO DE SEGURANÇA Nº 25.115 - BA (2007/0216906-3); RELATOR: MINISTRO CASTRO MEIRA; RECORRENTE: SUL AMÉRICA CAPITALIZAÇÃO S/A – SULACAP; ADVOGADO: DJANE OLIVEIRA VAZ E OUTRO(S); RECORRIDO: ESTADO DA BAHIA; PROCURADOR: MIGUEL CALMON DANTAS E OUTRO(S); DECISÃO UNÂNIME; EM 11 DE MARÇO DE 2008). No mesmo sentido: REsp nº 1.122.368/AL, RMS nº 24.711/BA, RMS nº 24.921/BA, RMS nº 23.397/BA e RMS nº 25.065/BA.

<sup>472</sup> - A autonomia funcional do Ministério Públíco, prevista no art. 3º da Lei nº 8.625/1993, indica que a instituição está imune a qualquer influência externa no exercício de sua atividade finalística. Assim, poderá adotar as medidas contempladas no ordenamento jurídico, em face de quaisquer agentes,

polícia inerente às funções dos Procons,<sup>473</sup> determino:

---

órgãos ou Instituições, de caráter público ou privado, sempre que tal se fizer necessário. A autonomia funcional do Ministério coexiste com a independência funcional de seus membros, que é oponível aos próprios órgãos da Administração Superior. Nesse particular, cumpre ressaltar que independência e autonomia não são designativos de noções idênticas. Na síntese de Hely Lopes Meirelles, “independência e autonomia, do ponto de vista jurídico-administrativo, são conceitos diversos e com efeitos diferentes. A independência é de caráter absoluto; a autonomia é relativa a outro órgão, agente ou Poder. Ora, no que concerne ao desempenho da função ministerial, pelo órgão (Ministério Público) e seus agentes (Promotores, Procuradores), há independência de atuação e não apenas “autonomia funcional”. Os membros do Ministério Público quando desempenham as suas atribuições constitucionais não estão sujeitos a qualquer subordinação hierárquica ou supervisão orgânica do Estado a que pertencem. Seus atos funcionais só se submetem ao controle do Poder Judiciário, quando praticados com excesso ou abuso de poder, lesivo de direito individual ou infringente das normas legais que regem a sua conduta” (EMERSON GARCIA, Ministério Público: organização, atribuições e regime jurídico, pág. 93. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 3<sup>a</sup> edição, 2008, 696 páginas).

<sup>473</sup> - O tema envolve o órgão do Ministério Público Mineiro, que, como se sabe, recebeu delegação do Constituinte Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (CE: ADCT, art. 14), e cumprir o poder-dever de fiscalizar, no território mineiro, a oferta e comercialização de produtos e serviços. Em função dessa competência constitucional, foram editados os arts. 22, 23 e 24 da Lei Complementar Estadual nº 61, de 12/7/01, com a nova redação dada pela LCE nº 117, de 11/01/11, que dispôs sobre a organização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, assim redigidos: “Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – PROCON-MG, na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997” (art. 22). “Art. 23. Compete ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MG –, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC –, cabendo-lhe: I – planejar, elaborar e coordenar a política estadual de proteção e defesa do consumidor; II – receber, analisar, avaliar e apurar consultas, reclamações e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aquelas que noticiarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos; III – dar orientação permanente aos consumidores sobre seus direitos e deveres; IV – informar, conscientizar, educar e motivar o consumidor, por diversos meios; V – fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor; VI – atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento, no âmbito de sua competência, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 1990, e na legislação complementar; VII – elaborar e divulgar, na forma da lei, o cadastro estadual de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao órgão federal incumbido da coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como fomentar, por diversos meios, a criação e a divulgação de cadastros municipais; VIII – propor a celebração de convênios e celebrar termos de ajustamento de conduta, na forma da lei; IX – elaborar e divulgar a relação complementar de cláusulas contratuais consideradas abusivas nas relações de consumo no âmbito do Estado e divulgar a relação elaborada pelo órgão federal competente; e X – exercer as demais atividades previstas na legislação relativa à defesa do consumidor e outras compatíveis com suas finalidades. § 1º A direção do Procon-MG será exercida por coordenador, escolhido livremente pelo Procurador-Geral de Justiça de Minas Gerais entre os Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça da mais elevada entrância. § 2º Integram o Procon-MG os Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado de Minas Gerais. § 3º As atividades do Procon-MG serão regulamentadas por ato do Procurador-Geral de Justiça de Minas Gerais. § 4º Das

- a) a abertura de processo administrativo contra os seguintes fornecedores:
  - i. seguradoras, pela prática das infrações citadas no capítulo relativo à “análise contratual” (pág. 85);
  - ii. estipulantes e seguradoras, de forma solidária, pela prática das infrações citadas nos capítulos relativos à “análise de mercado” (pág. 52) e “impacto na venda de seguros” (venda casada) – (pág. 88);<sup>474</sup>
  - iii. corretoras, estipulantes e seguradoras, de forma solidária, pela prática das infrações descritas no capítulo intitulado “corretor de seguros” (pág. 44);<sup>475</sup>
- b) a autuação deste despacho como primeira peça dos autos, e a sua renumeração;
- c) a autuação das reclamações, como Anexo I, iniciando-se pela empresa que tiver o maior número de ocorrências, e depois

---

decisões proferidas pelas autoridades julgadoras integrantes do Procon-MG nos processos administrativos, caberá, no prazo de dez dias contados da data da intimação, recurso voluntário, sem efeito suspensivo, ou, caso haja a combinação de pena de multa, com efeito suspensivo. § 5º Da decisão que, em processo administrativo, julgar insubstancial a infração recorrerá, de ofício, a autoridade julgadora que o presidiu. § 6º Fica criada a Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Jurdecon –, composta por, no mínimo, três Procuradores de Justiça designados pelo Procurador-Geral de Justiça, à qual compete proferir, por maioria de seus membros, decisão administrativa fundamentada e definitiva no julgamento dos recursos voluntários e necessários, interpostos contra as decisões das autoridades julgadoras nos processos administrativos. § 7º Fica autorizada, mediante regulamentação em Regimento Interno, aprovado pela Câmara de Procuradores de Justiça, a competência da JURDECON para elaborar súmulas ou enunciados que propiciem a otimização da atividade finalística do Procon-MG. Art. 24. As multas aplicadas nos termos do art. 56, I e 57, “caput”, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, reverterão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, na forma prevista em lei”.

<sup>474</sup> - “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo” (CDC, art. 7º, Pu). “§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores” (CDC, art. 25). “O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos” (CDC, art. 34). “Responderá pela prática infratativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar” (Decreto nº 2.181/97, art. 18, § 1º). “Os agentes autorizados do segurador presumem-se seus representantes para todos os atos relativos aos contratos que agenciarem” (CC, art. 775).

<sup>475</sup> - “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo” (CDC, art. 7º, Pu). “§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores” (CDC, art. 25). “O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos” (CDC, art. 34). “Responderá pela prática infratativa, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar” (Decreto nº 2.181/97, art. 18, § 1º). “Os agentes autorizados do segurador presumem-se seus representantes para todos os atos relativos aos contratos que agenciarem” (CC, art. 775).

segundo com as demais, em ordem decrescente, até chegar àquela com o menor número de reclamações;

- d) a notificação dos fornecedores, com envio do inteiro teor desta decisão cautelar, para que possam, em 10 dias:
  - i. impugnar o feito, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181, de 20/03/97;
  - ii. juntar, aos autos, cópias do contrato social ou estatuto atualizado;
  - iii. informar os seus endereços eletrônicos e os de seus mandatários, visando facilitar o diálogo entre as empresas e a Promotoria;
- e) a notificação das seguradoras, para, em igual prazo, prestarem as seguintes informações:
  - i. faturamento bruto alusivo às contratações de seguros realizadas no Estado de Minas Gerais, em 2012, com a juntada do comprovante correspondente;
  - ii. remuneração paga aos estipulantes, com a juntada do acordo correspondente, relativa aos contratos objeto dos autos;
  - iii. remuneração paga aos corretores de seguros, com a juntada do acordo correspondente, relativa aos contratos objeto dos autos;
  - iv. nota técnica atuarial explicativa do último contrato de estipulação de seguro de garantia estendida feito com seu estipulante, aprovada pelo órgão regulador, receita obtida na venda dos seguros correspondentes e relatório de sinistros avisados e indenizados, com as despesas realizadas;
- f) a notificação dos estipulantes para, em igual prazo, prestarem as seguintes informações:
  - i. faturamento bruto das filiais da empresa onde as infrações referidas ocorreram, do exercício de 2012, juntando o documento correspondente;
  - ii. remuneração paga às corretores de seguros, com a juntada do acordo correspondente, se houver, em relação ao contrato objeto dos autos;
  - iii. remuneração recebida das seguradoras, com o seu acordo operacional correspondente, exceção feita à Companhia Brasileira de Distribuição (Extra);

- g) a notificação das corretores de seguros, para, em igual prazo, prestarem as seguintes informações:
- i. faturamento bruto alusivo ao exercício de 2012, em função dos contratos celebrados no Estado de Minas Gerais;
  - ii. remuneração recebida na venda dos seguros, com a juntada do acordo correspondente, relativo ao contrato objeto dos autos;
- h) a autuação dos ofícios de notificações das empresas, suas respostas e petições futuras em autos distintos, com o mesmo número do PA, abertos em nome de cada um dos fornecedores, para facilitar o manuseio dos autos;
- i) a suspensão das vendas de seguros no território mineiro, objeto de estipulações contratadas entre os fornecedores de eletrodomésticos e as seguradoras vinculadas a este processo administrativo, nos estabelecimentos físicos, evitando, assim, em sede cautelar, a continuidade das lesões constatadas nesta investigação (CDC, arts. 1º, 4º, VI, 6º, IV e VI, 7º e 56, “caput”, VI e Pu), até que sejam adotadas as seguintes medidas:
- i. seguradoras:
    - realizar aditamento contratual nos contratos de seguro de garantia estendida não vigentes,<sup>476</sup> objeto de estipulações de seguro feitas com os fornecedores de eletrodomésticos listados neste processo administrativo, prevendo o direito de arrependimento dos segurados, na forma prevista no código do consumidor, a partir da assinatura (art. 49), e convocar os consumidores residentes no território mineiro, utilizando o procedimento da Portaria nº 789, de 24/08/01 (recall), próprio para comunicação em massa, com as adaptações necessárias, constando, de seu conteúdo, ainda:

---

<sup>476</sup> - “Para fins desta Resolução, define-se como: (...) III – extensão de garantia: contrato cuja **vigência** (grifei) inicia-se após o término da garantia original de fábrica, podendo classificar-se em: a) original - contempla, obrigatoriamente, as mesmas coberturas oferecidas pela garantia original de fábrica; b) original ampliada - contempla, obrigatoriamente, as mesmas coberturas oferecidas pela garantia original de fábrica, e apresenta, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro; c) diferenciada – contempla coberturas que não apresentam exata correspondência com todas as coberturas oferecidas pela garantia original de fábrica e que não são enquadradas em outros ramos específicos de seguro” (RE CNSP nº 122, de 03/05/05, art. 2º, PU).

- a. orientação quanto à causa do chamamento e que ele se deu por determinação do Procon Estadual;
  - b. identificação dos contratos, inclusive com a menção dos produtos, dos estipulantes e dos consumidores atingidos;
  - c. faculdade de exercício imediato do direito de arrependimento, na forma prevista no ato convocatório, sem quaisquer ônus para os segurados, e de recebimento dos valores pagos, a qualquer título, monetariamente atualizados (CDC, art. 49).
- sanar os vícios de informação nos contratos e as demais irregularidades constatadas em todos os documentos utilizados nas contratações;
- ii. corretoras de seguros:
- manter, nos estabelecimentos dos estipulantes, em local distinto da seção dos vendedores, durante o horário de funcionamento, corretor de seguros para dar assistência ao consumidor e intermediar a contratação do seguro, se for de seu interesse, nos casos em que o contrato coletivo contou com a sua participação;
- iii. estipulantes:
- manter, nos estabelecimentos comerciais, em local distinto da seção dos vendedores, durante o horário de funcionamento, corretor de seguros para dar a devida assistência ao consumidor e intermediar a contratação do seguro, se for de seu interesse;
- j) a marcação de audiência pública, a ser realizada na sede do Ministério Pùblico, sito na Avenida Álvares Cabral, nº 1.690, Bairro de Lourdes, nesta cidade, no dia 14 de maio, a partir das 10:00 horas, para colher críticas e sugestões de melhoria do modelo regulatório vigente;
- k) o envio de correspondência à ilustre Secretaria Nacional do Consumidor, dando-lhe ciência do inteiro teor desta decisão cautelar, para adoção das medidas que entender cabíveis;

- l) o encaminhamento de ofício ao ilustre Superintendente da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), dando-lhe ciência do inteiro teor desta decisão cautelar, com as seguintes recomendações:
  - a. elaborar estudos e consultas, com efetiva participação social, para revisão das normas envolvendo o seguro de garantia estendida e a estipulação de seguro, especialmente no que se referem ao estipulante e ao momento da contratação, pois o modelo atual é lesivo aos interesses dos consumidores;
  - b. elaborar estudos e consultas, com efetiva participação social, para a regulamentação dos demais seguros que estão sendo ofertados no mercado de consumo;
- m) a remessa de correspondência ao ilustre Coordenador do Procon/MG, dando lhe ciência do inteiro teor desta decisão cautelar e solicitando os bons préstimos de:
  - a. transmiti-la aos fiscais do Procon Estadual, na comarca da Capital, para fiscalização de seu cumprimento, autuação dos estabelecimentos infratores, se for o caso, e solicitação de apoio policial, para a adoção das medidas criminais cabíveis;
  - b. transmiti-la aos Promotores do Procon Estadual, no Estado, solicitando a adoção das medidas cabíveis para seu efetivo cumprimento.
- n) o encaminhamento de e-mail aos consumidores, dando-lhes ciência do inteiro teor desta decisão cautelar e informando que as reclamações serão tratadas coletivamente, neste processo administrativo;
- o) as anotações devidas e a baixa das reclamações no Sistema de Registro Único (SRU).

Fixo a próxima segunda-feira (1º/04) para a vigência desta decisão cautelar, permitindo, assim, o seu bom cumprimento.

Cumpridas as diligências previstas neste despacho, façam os autos conclusos para a adoção das medidas necessárias à realização da audiência

pública.

PRI.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 25 de março de 2013.

Amauri Artimos da Matta  
Promotor de Justiça