



131
e

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Administrativo n.º: 43-011.001.18-0001362

Consumidor I: Cecilia Costa Reis.

Consumidor II: Gerson Souza Teixeira.

Consumidor III: Jalmor de Figueiredo.

Fornecedor I: PAQUETÁ CALÇADOS LTDA.

CNPJ: 01.098.983/0152-16.

Fornecedor II: CRED-SYSTEM ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA.

CNPJ: 04.670.195/0001-38.

PRELIMINARMENTE

O fornecedor foi notificado por carta com aviso de recebimento em 24 de janeiro de 2019, fl. 59, para apresentação da defesa no prazo de 10 (dez) dias, conforme artigo 44, do Decreto Federal n.º 2.181/97, encerrando o prazo em 4 de fevereiro de 2019.

O fornecedor protocolou defesa junto a este Órgão em 04 de fevereiro de 2019, ou seja, dentro do prazo legalmente estabelecido. Portanto, decido pela apreciação da manifestação do fornecedor.

1. RELATÓRIO

1.1. Dos fatos:

Os consumidores supracitados compareceram ao Órgão de Proteção aos Direitos dos Consumidores a fim de registrarem reclamação sobre ato praticado pelos fornecedores nesta relacionados.

A conduta reclamada refere-se ao fornecimento de cartão de crédito, sem a devida solicitação, aos consumidores que realizaram compras no estabelecimento e optaram pelo pagamento na modalidade crediário.

Protocolo dos consumidores:

A consumidora I informa que possuía crediário junto ao fornecedor, efetuando compra no dia 03 de agosto de 2017 com primeiro pagamento para 60 dias, com vencimento 15 de outubro de 2017. Relata a consumidora que no dia 14 de outubro de 2017 compareceu a loja onde realizou a compra a fim de efetuar o pagamento, sendo informada que além do valor de

131
e



**Prefeitura de
GRAVATAÍ**
Cuidar das pessoas faz uma cidade melhor.

Rua Irmão Geraldo, 141 sala 402
Salgado Filho – CEP: 94020-110 – Gravataí/RS
Fone: (51) 3600.7660 / 3600.7661
procon@gravatai.rs.gov.br
www.gravatai.rs.gov.br

PROCON
Programa Municipal de
Defesa do Consumidor

parcela deveria arcar com um valor de taxa, entendendo o valor por indevido a consumidora deixou de efetuar o pagamento.

O consumidor II relata que no dia 12 de agosto de 2017 efetuou uma compra junto ao fornecedor I, em 4x no valor de R\$ 109,99 (cento e nove reais e noventa e nove centavos), no crediário da loja. Aduz que a atendente informou-lhe que o vencimento de sua primeira fatura seria em 20 de setembro de 2017, no entanto, recebeu em sua residência boleto com numeração de cartão de crédito o qual não solicitou, com duas faturas vencidas e juros embutidos. Discorda o consumidor da cobrança, eis que fora informado sobre o primeiro vencimento um mês após a compra e jamais solicitou cartão de crédito, eis que possuía crediário junto ao referido fornecedor. No dia 02 de outubro de 2017 o consumidor compareceu ao Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor informando a demanda supracitada e solicitando o cancelamento da segunda cobrança e dos juros a fim de quitar a primeira parcela como acordado na data de compra, bem como o cancelamento do cartão de crédito não solicitado. Entramos em contato com o fornecedor por diversas vezes, sem êxito.

O consumidor III relata que obtinha crediário junto ao fornecedor, efetuando compra no dia 08 de julho de 2017 no crediário da loja. Ocorre que ao receber a primeira fatura para pagamento, recebe juntamente um cartão de crédito, o qual não solicitou. Em atendimento preliminar perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, em duas oportunidades, o consumidor requereu o cancelamento do cartão não solicitado e boleto para antecipação dos valores para quitação. No entanto, apesar do cancelamento do cartão confirmado, não houve êxito no envio do boleto para quitação dos valores pelo fornecedor.

Diante dos fatos narrados foi instaurado o presente Processo Administrativo para apurar conduta infrativa às normas de proteção e defesa dos consumidores.

1.2. Da defesa:

Após ser notificado sobre a presente reclamação (fl. 59), o fornecedor, em sua defesa, informa que houve insubsistência nas reclamações e ausência de erro na publicidade ou ofertas apresentadas nas lojas. Para melhor análise, a empresa decidiu por enfrentar cada uma das reclamações de forma individual.

Referente à consumidora I, o fornecedor informa que a Paquetá alterou a administradora do cartão Private Label de suas lojas em julho de 2017, sendo a CRED –

532
9

1
10/11



133
9

SYSTEM a atual responsável, o que foi informado à consumidora. O fornecedor anexou documento assinado pela consumidora em 03 de agosto de 2017 no qual concorda com a troca da administradora do cartão do fornecedor, aceita o contrato, concorda com a filiação e utilização do sistema de cartão de crédito e a cobrança do serviço de anuidade diferenciada (SAD) em cada fatura emitida, fl. 65.

O fornecedor anexou tela sistêmica que demonstra que a consumidora I realizou o pagamento de sua primeira fatura em atraso, gerando incidência de encargos contratuais na fatura com vencimento em 15 de novembro de 2017, fl. 66.

Ainda sobra a consumidora I, o fornecedor demonstrou que a reclamante ajuizou ação judicial que foi julgada totalmente improcedente, fl.67.

No que concerne ao consumidor II, o fornecedor comprovou a adesão ao novo sistema, fl. 68. Destacou que o consumidor realizou uma compra anterior através do cartão administrado pela CRED – SYSTEM, em 17/06/2017, a qual foi cobrada na fatura com vencimento em 25/07/2017. Portanto, o consumidor II realizou o pagamento da primeira fatura de seu cartão em atraso, e deixou de realizar o pagamento das demais faturas, inclusive dos encargos referentes à fatura paga em atraso, a qual o consumidor não menciona. Documentos anexados a fl. 69.

O consumidor II também ajuizou ação para discutir a referida cobrança, mas teve sentença de total improcedência transitada em julgado no dia 08/05/2018, fl. 70.

A respeito do consumidor III, o fornecedor juntou documento assinado pelo consumidor com informações sobre a contratação, forma de pagamento, alteração da forma de cobrança e nova administradora do cartão, fl. 72. Anexou também, trecho de ação judicial onde o consumidor passou informações divergentes das que passou ao Órgão, fl. 73.

Pelo exposto, requereu o arquivamento do Processo.

2. DA DECISÃO

2.1. Do mérito

Conforme se constata no Termo de Abertura da Reclamação e documentos apresentados pelos consumidores, a conduta reclamada refere-se ao fornecimento de cartão

10/05/18



**Prefeitura de
GRAVATAÍ**

Cuidar das pessoas faz uma cidade melhor.

Rua Irmão Geraldo, 141 sala 402
Salgado Filho – CEP: 94020-110 – Gravataí/RS
Fone: (51) 3600.7660 / 3600.7661
procon@gravatai.rs.gov.br
www.gravatai.rs.gov.br

PROCON
Programa Municipal de
Defesa do Consumidor

134
9

de crédito, sem a devida solicitação, aos consumidores que realizaram compras no estabelecimento e optaram pelo pagamento na modalidade crediário.

Na defesa apresentada o fornecedor apresentou documentos comprobatórios de cada consumidor, onde ficou demonstrado que os consumidores tiveram ciência e anuíram com todos os serviços e condições ora reclamadas.


Logo, os autos não dispõem de elementos suficientes para apuração da prática infrativa e consequente aplicação de sanção ao fornecedor. Ainda, conforme preceitua o Código de Processo Civil em seu artigo 373, inciso I, incumbe ao autor o ônus de provar fato constitutivo do direito. *In casu*, uma vez que deixou de apresentar fato constitutivo de seu Direito, não há como dar prosseguimento ao pleito eis que a prova de elemento constitutivo do direito é elemento indispensável para continuidade do Processo Administrativo, verificação da ocorrência e apuração da responsabilidade do fato.

Ante a insuficiência de provas para caracterização de conduta infrativa somada ao fato de que a decisão do presente Processo Administrativo não pode se basear exclusivamente nas alegações dos consumidores, inteligência do §1º do artigo 46 do Decreto Federal 2181/97, decido pela improcedência da reclamação pelos fatos e fundamento exposto acima.


Notifique-se.

Arquive-se.

Gravataí, 19 de fevereiro de 2019.



Daiana Guarizi Gnoatto Keller
Assessora Jurídica



Gerson Scherer
Diretor do PROCON