



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 236/2011**

**REF. F.A Nº 0111-001.766-5**

**RECLAMANTE: MARIA DE NASARÉ BRITO SENA**

**RECLAMADO: LOJAS RIACHUELO S/A**

**PARECER**

Trata-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor Lojas Riachuelo S/A em desfavor de Maria de Nasaré Brito Sena.

O Consumidor, no dia 25/03/11, principiou reclamação, através da Ficha de Atendimento nº 0111-001.766-5, alegando ser titular do cartão Riachuelo nº 02084.916876.103 e que no mesmo realizou apenas uma compra, a qual pagava antecipadamente. Informou que, no mês de Fevereiro de 2012, ao tentar realizar a compra de um óculo, foi surpreendido ao saber que o citado cartão se encontrava bloqueado. Citou que foi orientado a procurar o crediário da empresa, onde foi solicitado o comprovante de residência e indagado sobre sua atividade profissional. Mencionou que, por estes motivos, sentiu-se constrangido, razão pela qual solicitou o cancelamento do cartão. Asseverou que, no ato de cancelamento, soube que atrelado ao cartão estavam os seguintes seguros: a) produto-seguro pagamento garantido, no valor de R\$ 1,95 (um real, e noventa e cinco centavos); b) proteção perda e roubo premiável, na quantia de R\$ 1,70 (um real e setenta centavos); c) assistência 24hrs residência, no importe de R\$ 3,49 (três reais, e quarenta e nove centavos). Elucidou conhecer somente o último seguro, a saber: Assistência 24hrs residência. Assim, solicitou, na reclamação inicial, esclarecimentos sobre o caso, bem como o ressarcimento dos valores cobrados pelos seguros não autorizados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

Na audiência conciliatória designada e ocorrida no dia 13/04/11 (fls. 14/15), o demandante acrescentou que, antes do citado bloqueio, em razão da mudança do endereço residencial, procurou a empresa a fim de atualizar as informações cadastrais. Por sua vez, o fornecedor Lojas Riachuelo S/A confirmou que o consumidor se dirigiu à empresa, com o fim de atualizar endereço. Assentou que a empresa, por questões de segurança, entra em contato com as referências inclusas no cadastro, para confirmar os dados, sendo que o cartão do cliente foi bloqueado, em função de que seus dados não foram confirmados pela referência. Anexou cópia dos contratos de adesão aos seguros, os quais foram cancelados, tendo em vista expressa solicitação. Comprometeu-se, ainda, a cancelar o cartão supra.

Não obstante as informações prestadas pelo fornecedor, o consumidor solicitou encaminhamento do caso para apreciação Judicial com o intento de requerer danos morais, uma vez que a empresa não lhe notificou previamente do bloqueio do cartão.

A arguição do reclamante em face do fornecedor foi considerada como Fundamentada Não Atendida. Instaurou-se o Processo Administrativo nº 236/2011 contra o reclamado, uma vez que a Ilustre Conciliadora constatou indícios de perpetração infrativa às relações de consumo (fls. 16/17).

Devidamente notificado, o fornecedor apresentou defesa escrita no prazo legal (fls. 19). Em anteparo, consoante fls. 20/32, sustentou que o reclamante abriu cadastro com a empresa, no dia 27/04/10, conforme ficha cadastral anexa (fls. 25), devidamente assinada, sendo que, nesta oportunidade, recebeu contrato de utilização de crédito (fls. 26/27), o qual prevê de forma clara e inequívoca a obrigatoriedade da manutenção dos dados atualizados pelo titular do cartão, bem como a possibilidade de solicitação de atualização cadastral, em qualquer tempo, pelo fornecedor, conforme as transcritas cláusulas 5º (quinta) e 6º (sexta). Alegou que o crédito foi concedido à autora, que, em contrapartida, estava obrigada a manter a mesma capacidade de solvência e idoneidade financeira, demonstradas na oportunidade de solicitação do cartão. Esclareceu que, posteriormente, houve a adesão aos seguros supracitados, conforme termos devidamente assinados. Afirmou que, no dia 04/11/10, o consumidor solicitou a alteração de sua atividade profissional, sem a apresentação de qualquer comprovação das informações prestadas, motivo pelo qual, no mês de Fevereiro de 2011, teve seu crédito recusado, pela ausência de comprovação de atividade profissional e de endereço residencial. Mencionou que, após a recusa,



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

ou seja, somente no dia 09/03/11, o demandante retornou à loja para informar a alteração do endereço residencial. Cientificou que a comunicação prévia do consumidor se deu na oportunidade da abertura de crédito, na qual recebeu o contrato de utilização do cartão e teve ciência dos requisitos básicos para utilização do cartão Riachuelo, bem como da necessidade da manutenção da atualização dos dados cadastrais. Reiterou que a postura preventiva de suspender o limite de crédito de clientes que não comprovam sua renda é exatamente uma medida contra a crescente inadimplência. Discorreu sobre o fato de que citado bloqueio foi exercício regular do direito da empresa, nos termos dos arts. 188, inciso I, e 477 do Código Civil. Por derradeiro, requereu o arquivamento do processo pela insubsistência de fundamentação.

Após, vieram os autos conclusos para análise (fls. 33).

É o sucinto relatório.

Examinados os autos do processo, tem-se que o cerne da questão se encontra na verificação de cobrança indevida pelos seguros citados e na inquirição da abusividade no bloqueio do cartão do reclamante.

Inicialmente, cabe ressaltar ser inequívoco que, em função dos documentos colecionados, os quais foram devidamente assinados pelo consumidor, não houve a inserção nas faturas de cobranças indevidas, não havendo por se falar em restituição dos valores descontados.

Em segundo plano, assisti razão, pelo motivos expostos na defesa, ao reclamado, haja vista que se demonstrou de plano a culpa exclusiva do consumidor, pelo suposto defeito no serviço, nos termos do art. 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

Pelo exposto, e sem mais delongas, opino pelo arquivamento do processo administrativo em epígrafe, sem aplicação de qualquer sanção administrativa ao fornecedor, tendo em vista a inexistência de transgressão às normas consumeristas digna de tal repreensão, bem como pela retirada de seu nome do cadastro de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078/90.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 20 de julho de 2012.

**ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR**  
**Técnico Ministerial**  
**PROCON/MP-PI**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 236/2011**

**REF. F.A Nº 0111-001.766-5**

**RECLAMANTE: MARIA DE NASARÉ BRITO SENA**

**RECLAMADO: LOJAS RIACHUELO S/A**

**DECISÃO**

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, conclui-se que não houve, por parte do fornecedor **Lojas Riachuelo S/A**, infração a dispositivo do Código de Defesa do Consumidor digna de aplicação de sanção administrativa, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D Técnico Ministerial.

**Posto isso, determino:**

- o arquivamento do processo administrativo em epígrafe sem aplicação das sanções administrativas consignadas no artigo 56 da Lei nº 8.078/90;
- a retirada do nome do reclamado do cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Teresina-PI, 23 de julho de 2012.

**Dr. CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP-PI**