







ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DE URUGUAIANA

Procedimento nº 01546.001.028/2023 — Notícia de Fato

## TERMO DE AUDIÊNCIA

Aos 04 de Dezembro de 2023, às 11 horas e 00 minutos, no gabinete da 2ª Promotoria de Justiça Cível, estando presente o Dr. Pablo da Silva Alfaro, Promotor de Justiça, compareceu em audiência o Sr. José Vicente Nogueira Cademartori, CPF nº 167.268.470-68, RG nº 1006304545, residente na José Vitorino, 3380, casa, Bairro Nova Esperança, CEP 97503-186, Uruguaiana - RS, telefone(s): (55) 3412-6774, (55) 9-8177-5919, acompanhado do Dr. André Rispoli Recart, Diretor do PROCON-Uruguaiana, onde passou-se a lavrar a seguinte ata de audiência:

O consumidor compareceu acompanhado do Diretor do PROCON para reiterar a situação de venda casada de seguro residencial juntamente ao serviço de tv à cabo, praticada pela empresa SKY Serviços Brasil Ltda. Esclareceu que jamais contratou tal seguro, tampouco assinou qualquer contrato neste sentido, mesmo que de forma verbal. Pelo promotor de Justiça foi dito que, em razão de se tratar, em tese, de dano ao consumidor de âmbito regional ou quiçá nacional, considerando a abrangência dos serviços fornecidos pela empresa, irá remeter o procedimento à Promotoria de Justiça Especializada do Consumidor de Porto Alegre, nos termos do artigo 93, II, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Neste sentido, solicitou ao Sr. José Cademartori que apresentasse cópias das últimas contas da SKY, onde constam a cobrança indevida do seguro não contratado. Ainda, solicitou-se cópia de eventual

Documento elaborado por Pablo da Silva Alfaro em 04/12/2023.

Rua General Hipólito, 3448, Bairro São João, CEP 97502-590, Uruguaiana, Rio Grande do Sul  
Tel. (55) 34125851 — E-mail pjcivelluruguaiana@mprs.mp.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico  
PROCON

## DECLARAÇÃO

Nº 0136/2023

Uruguaiana, 08 de novembro de 2023.

**CONSUMIDOR: JOSÉ VICENTE NOGUEIRA CADEMARTORI**, brasileiro, inscrito no CPF sob o nº 167.268.470-68, residente e domiciliado, em Uruguaiana – RS.

**FORNECEDOR: SKY SERVIÇOS BRASIL, LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 72.820.822/0001-20, Avenida das Nações Unidas, nº 12901, Andares 14, 15 e 26, Torre Norte, Bairro: Brooklin Novo, São Paulo – SP, CEP: 04.578-910.

Declaramos para os devidos fins, que no dia 19/09/2023, compareceu neste Órgão, o Sr. José, no qual fez uma reclamação sobre a prestação do serviço do Fornecedor, F. A nº 2382/2023.

Neste sentido, o Consumidor relatou que ao analisar sua fatura mensal, visualizou um desconto de SEGURO RESIDENCIAL para casa de alvenaria, no valor de R\$ 24,90 (vinte e quatro reais e noventa centavos). O Consumidor não reconhece a contratação deste seguro e informa que estão lhe cobrando desde o mês de agosto de 2023

O Consumidor requereu o cancelamento e a devolução dos valores pagos, tendo em vista que a cobrança foi indevida, conforme dispõe o § único do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, bem como que o seu Plano continuasse conforme fora contratado, ou seja, que voltasse ao seu Plano antigo.

A atendente deste Procon entrou em contato com o Fornecedor e repassou a reclamação do Consumidor, bem como solicitou esclarecimentos sobre os fatos do caso em tela.

O Sr. Derivaldo, funcionário do Fornecedor informou que: *“o plano contratado é um combo, onde o seguro faz parte do pacote, o valor total continua o mesmo, apenas os valores vêm discriminado item a item na fatura, para fins de cancelamento do seguro deverá ocorrer a troca de plano, o contrato se encontra no site do Fornecedor [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br), disponibilizado no ato da contratação”*. O atendimento recebeu protocolo nº 2023129619934896.

A atendente deste Órgão repassou a informação ao Consumidor, que por sua vez informou que não realizou nenhuma contratação nova e que seu contrato é muito antigo, razão pela qual não merece prosperar as alegações do Fornecedor.

Este Órgão ouviu o relato do Consumidor e no dia 16/10/2023, entrou novamente em contato com o Fornecedor, para que este prestasse esclarecimento sobre os fatos acima narrados, inclusive, que enviasse ao Procon, cópia do contrato da contratação do novo contrato (combo), incluindo a contratação do seguro residencial.

Imperioso salientar que este Órgão requereu a cópia do contrato de contratação do seguro residencial (cópia física, digital ou por gravação.) e da Apólice do Seguro Residencial, caso este realmente tenha sido contratado.

Neste caso, o atendimento no Fornecedor recebeu protocolo de nº 2023129738655357, sendo que as informações foram repassadas ao funcionário da Empresa Fornecedora, Sr. Derivaldo, que por sua vez informou, que o contrato era geral e se encontrava no rodapé do Site da Empresa na internet. A atendente deste Procon novamente solicitou provas da adesão ou contratação do novo contrato por parte do Consumidor e o funcionário respondeu que não havia nada assinado ou contratação digital, mas que o Consumidor poderia cancelar o plano, sem o pagamento de multa rescisória, desde que migrasse para outro plano de menor valor.

A atendente deste Procon informou que o procedimento da Empresa Fornecedora fere o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que fez a alteração do contrato do Consumidor, sem sua autorização, inclusive, sem seu conhecimento.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA**  
**Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico**  
**PROCON**

O atendente do Fornecedor, Sr. Derivaldo foi o mesmo atendente do primeiro contato, sendo que este informou que essa alteração contratual não iria trazer nenhum acréscimo no contrato do Consumidor e que somente poderia fazer o que fora explicado anteriormente, ou seja, o Consumidor poderia cancelar o plano, sem o pagamento de multa rescisória, desde que migrasse para outro plano de menor valor.

Por fim este Órgão conclui que houve ofensa ao diz o artigo 6, incisos II, III e IV, senão vejamos:

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; *grifamos o nosso*

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; *grifamos o nosso*

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

A conduta do Fornecedor também fere o artigo 14, do mesmo Diploma Legal, que diz:

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

Além desses, a conduta do Fornecedor fere o artigo 31, da Lei Consumerista, que diz:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. *Grifamos o nosso*

Vale mencionar novamente, que o Consumidor sequer foi avisado sobre a alteração do seu contrato, ou seja, não autorizou nenhuma alteração no seu contrato, razão pela qual esta é indevida e abusiva. Além disso, houve a contratação de um **SEGURO RESIDENCIAL CASA DE ALVENARIA**, sem a sua autorização.

O artigo 39, considera a alteração contratual sem o conhecimento prévio do Consumidor, conduta/prática abusiva, senão vejamos:

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

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço. *Grifamos o nosso*

Outro fato que merece ser rebatido é a alegação do Fornecedor, que o Consumidor não teria nenhum prejuízo na contratação do Seguro Residencial, pois a sua mensalidade não seria alterada.

Neste caso resta demonstrado que o Fornecedor manipula os descontos concedidos ao Consumidor, por este ter contratado um combo de serviços, sendo que na verdade a alteração contratual sem o conhecimento e o consentimento do Consumidor, configura prática abusiva, pelas razões acima mencionadas.

O Consumidor tem direito de continuar com o contrato (antigo), sem a cobrança do Seguro Residencial, bem como, merece ser ressarcido com o pagamento em dobro dos valores por ele pagos, conforme dispõe o § único do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, tendo em



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE URUGUAIANA  
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico  
**PROCON**

vista que não solicitou alteração do seu contrato, não contratou nenhum tipo de seguro, principalmente pelo fato da Empresa Fornecedora não comprovar a contratação de tal serviço. O parágrafo único do artigo 42, diz que:

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

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

Além disso o caso em tela, fere os artigos 9 e 10, do Decreto Lei nº 73, de 21/11/1966, tendo em vista que a Empresa Fornecedora não comprovou a contratação do mencionado seguro residencial, senão vejamos:

**Art. 9º. Os seguros serão contratados mediante propostas assinadas pelo segurado, seu representante legal ou por corretor habilitado, com emissão das respectivas apólices, ressalvado o disposto no artigo seguinte. Grifamos o nosso**

**Art. 10. É autorizada a contratação de seguros por simples emissão de bilhete de seguro, mediante solicitação verbal do interessado. Grifamos o nosso.**

Vale lembrar novamente que o Consumidor nunca contratou e nem tinha conhecimento do seguro residencial, razão pela qual não houve a solicitação verbal, ou seja, a contratação foi indevida e ilegal.

Diante dos fatos acima narrados e do impasse entre as partes, bem como, pelo fato deste PROCON, não obter êxito na conciliação, encaminhamos a presente demanda ao Poder Judiciário, com o parecer favorável ao Consumidor, tendo em vista que a conduta do Fornecedor fere as Normas Consumeristas acima mencionadas, bem como, os artigos 9 e 10, do Decreto Lei nº 73, de 21/11/1966 e principalmente, pelo fato do Consumidor se sentir lesado moral e financeiramente.

Atenciosamente,

  
Bel. ANDRÉ RISPOLI RECART  
Diretor Executivo do Procon

Bel. André Rispoli Recart  
Diretor - PROCON  
URUGUAIANA - RS