



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Maranhão
11º Ofício

Inquérito Civil nº 1.19.000.000808/2015-54

RECOMENDAÇÃO Nº 02/2016 – TO/PR/MA

Assunto: violação ao direito de informação ao consumidor decorrente da omissão acerca da existência de restrições determinantes para a contratação ou não do serviço ofertado em contratos de seguro de veículos pela Caixa Econômica Federal – CEF e CAIXA SEGURADORA S/A.

O Ministério Público Federal, por meio da Procuradora da República signatária, no regular exercício de suas atribuições institucionais, com base nos arts. 127, 129, incisos II e III, e art. 225, *caput* e § 3º da Constituição Federal, nos artigos 5º, inciso III, alínea *b*, e XX da Lei Complementar nº 75/1993, bem como com fundamento da Lei Federal nº 7.347/1985, e:

Considerando que cabe ao Ministério Público, como determinado no art. 129, III, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, atuar na proteção e defesa dos interesses sociais e difusos;

Considerando ser atribuição do Ministério Público da União “*expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito, aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis*” (art. 129, inciso III, da Constituição Federal e art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar n. 75/93);

Considerando que compete ao Ministério Público da União, “*VII - promover o inquérito civil e a ação civil pública para*”: “*c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor*”;

Considerando que o direito fundamental à informação é reconhecido no art. 5º, XIV, da Constituição da República de 1988;



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Maranhão
11º Ofício

Considerando que o direito humano fundamental à informação encontra-se no artigo 13 da Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de San José da Costa Rica), internalizado no Brasil por meio do Decreto nº 678/92;

Considerando que, nos termos do inciso XXXII do artigo 5º e no inciso V do artigo 170, ambos da Constituição da República de 1988, a defesa do consumidor é dever do Estado e direito fundamental do cidadão, bem como princípio geral da ordem econômica nacional;

Considerando que o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90, dispõe que *“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”*;

Considerando que, de acordo com o artigo 5º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), é *“dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”*;

Considerando que, o princípio da transparência da mensagem publicitária, presente no artigo 32, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual a publicidade deve conter todas as informações suficientes para a formação do discernimento do consumidor;

Considerando que o §4º do art. 54 do Código de Defesa do Consumidor prevê que cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas em *destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão*;

Considerando que tramita neste 11º Ofício o **Inquérito Civil nº 1.19.000.000808/2015-54** voltado a apurar as notícias de possíveis irregularidades na prestação de serviços (suposta violação ao direito de informação em contratos de seguro de veículo) pela Caixa Econômica Federal e Caixa Seguradora S/A;

Considerando que no curso do Inquérito Civil em epígrafe apurou-se que o **contrato de seguro de automóvel** comercializado pela CEF apresenta práticas incompatíveis com as normas de defesa e proteção às relações de consumo, com cláusulas GERAIS e ESPECIAIS dispostas



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Maranhão
11º Ofício

em documentos diversos, sem destaque a cláusulas restritivas de direitos do consumidor, induzindo este a contratar serviços sem que tenha sido informado acerca das ressalvas e restrições;

Considerando que pelo que se apurou no Inquérito Civil em epígrafe a CEF tem adotado na comercialização dos contratos de seguro de automóveis práticas incompatíveis com as normas consumeristas, notadamente quanto ao dever de informação clara e precisa das normas contratuais, com prejuízos ao consumidor, e violação à boa-fé, à transparência e ampla informação que deve reger tais relações;

Resolve o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL **recomendar** à CAIXA SEGURADORA S/A e à CEF (SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO MARANHÃO) que adotem providências hábeis e aptas a adequar os CONTRATOS DE SEGURO DE AUTOMÓVEIS E AS PRÁTICAS DE COMERCIALIZAÇÃO DOS REFERIDOS SEGUROS aos dispositivos da Constituição da República de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor acima referidos, notadamente:

I) Inserir as cláusulas GERAIS e ESPECIAIS em um **único documento** consolidado, de forma a manter o consumidor claramente informado de todos os detalhes acerca do serviço a ser contratado na relação consumerista, afastando qualquer forma de documentos separados com cláusulas que regulamentam o referido tipo de contrato;

II) Disponibilizar ao consumidor no ato da assinatura do contrato a íntegra do instrumento do contrato de seguro de automóveis com todas as cláusulas pertinentes à relação contratual, transcritas de forma clara e de fácil compreensão;

III) Conferir a devida publicidade com destaque e transparência às cláusulas contratuais que discriminam os requisitos indispensáveis para: a) a assinatura do contrato de seguro de automóvel; b) obtenção de serviços adicionais que gerem custos extras ao consumidor, quando por ele avençado (por exemplo, obtenção de carro reserva básico, especial, especial 2 no contrato de seguro de automóvel);

IV) Seja prestada por parte dos funcionários da CEF aos adquirentes do serviço contratado, no momento da assinatura do contrato de seguro de automóveis, a mais ampla informação sobre as cláusulas previstas no item anterior (III);



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado do Maranhão
11º Ofício

V) Que na comercialização de produtos adicionais constantes em cláusulas especiais, que importem custos adicionais ao consumidor, observe-se a recomendação de que não sejam ofertados aos consumidores que não preencham os requisitos mínimos para a utilização/ fruição do serviço ou produto (por exemplo: exigência mínima de dois anos de Carteira de Habilitação para utilização do serviço de carro reserva no contrato de seguro de automóvel);

VI) com a adoção do recomendado, que haja publicação da presente Recomendação no sítio eletrônico da CEF na parte destinada ao *Seguro de Automóveis*, bem como afixação nos murais das agências da CEF em São Luís nas seções destinadas à comercialização de SEGUROS, bem como fazer constar na publicidade que a medida atende à RECOMENDAÇÃO nº 02/2016 TO/PR/MA da Procuradoria da República – Ministério Público Federal do Estado do Maranhão.

Solicita-se aos destinatários que informem, no prazo de **15 (quinze) dias**, acerca do eventual acatamento da presente recomendação. No caso de acatamento, pede-se que informe a esta Procuradoria quais as providências a serem adotadas, para acompanhamento futuro deste órgão ministerial.

EFICÁCIA DA RECOMENDAÇÃO: A ciência da presente recomendação constitui em mora o(s) destinatário(s). O não atendimento das providências apontadas ensejará a adoção das medidas judiciais cabíveis.

Comunique-se. Cumpra-se.

Publique-se no Portal Eletrônico do Ministério Público Federal nos termos do art. 23, caput, da Resolução 87/2010 do Conselho Superior do Ministério Público Federal.

São Luís, 16 de março de 2016.

TALITA DE OLIVEIRA
PROCURADORA DA REPÚBLICA