



Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína - MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

## PROCESSO ADMINISTRATIVO INSTAURADO DE OFÍCIO

### TERMO DE NOTIFICAÇÃO

Número de Apendimento: 2210020800100032301, 2210020800100032302

#### DADOS DO FORNECEDOR

Fornecedor: **INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

CNPJ: 29.979.036/0001-40

Endereço e Correspondência: SAUS Quadra 2 Bloco O - ANDAR -

Número 6 - Asa Sul - Brasília - DF - 70070-946

Telefone Institucional (61) 3313-4509

O consumidor compareceu a este órgão apresentando os seguintes fatos:

#### Relato:

Diante do auto número de Consumidores/aposentados, apresentando júnio a esta Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Juína, alegando em síntese que: "ao notarem que seus benefícios estavam sendo descontados o valor de R\$ 24,24 (Vinte e Quatro Reais e Vinte e Quatro Centavos), tendo como beneficiário a CONAFER - Confederação Nacional dos Agricultores Familiares e Empreend. Fami. Rurais do Brasil, e tais descontos estão sendo feitos pelo INSS - Instituto Nacional da Seguridade Social, indevidamente, pois, os Consumidores/aposentados, não autorizaram de nenhuma forma que fosse feito tais descontos.

Em busca no site [www.reclameaquei.com.br/empresa/conafer-brasil/](http://www.reclameaquei.com.br/empresa/conafer-brasil/), pode se constatar que nos últimos 12 meses totalizaram 672 reclamações, no ano de 2021 totalizaram 469 reclamações, e no ano de 2020 totalizaram 107 reclamações, todas com o mesmo assunto, do desconto indevido nos benefícios dos aposentados/consumidores rurais.

Já no site <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=Conafer+Confederacao+Nacional+dos+Agricultores+Familiares&idtopico=T10000010&dateFrom=2020-01-01&dateTo=2022-10-10T23%3A59%3A59&subjects=&filter=>, as demandas judiciais no território nacional em desfavor da CONAFER atinge 123 processos, em que todos buscam a devolução do indébito, e danos causados pela cobrança indevida.



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína - MT

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Porém, como o desconto é feito via INSS, sem que se apresente contratos ou qualquer autorização do Consumidor/aposentado, a autarquia do Governo Federal fere seus próprios iceais e normativas, diferentemente do que preconiza o Art. 6º da Lei n. 10.820/03, senão vejamos:

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS a proceder os descontos referidos no art. 1º e autorizar, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS.

Nos termos do art. 6º da Lei n. 10.820/03, cabe ao INSS a responsabilidade por reter os valores autorizados pelo beneficiário e repassar à instituição financeira credora (quando o empréstimo é realizado em agência diversa da qual recebe o benefício); ou manter os pagamentos do titular na agência em que contratado o empréstimo, nas operações em que for autorizada a retenção. Se cabe à autarquia reter e repassar os valores autorizados, é de sua responsabilidade verificar se houve a efetiva autorização.

No caso, os elementos causadores da responsabilidade civil estão presentes, acarretando o dever de indenizar. Os fatos foram estabelecidos pela sentença: o autor recebe benefício previdenciário e teve realizado desconto em seus proventos, sendo evidente a ilegalidade da conduta do INSS em efetuar o referido desconto, tendo em vista que não há prova da existência da obrigação supostamente assumida pelo aposentado. O desconto sem autorização do titular de benefício previdenciário decorrente de fraude na concessão de empréstimo é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pois causa constrangimento e abalo emocional ao interessado, sobretudo quando se trata de aposentado que, como se sabe, na grande maioria dos casos, recebe aposentadoria em valor irrisório, renda essa que é indispensável a sua própria subsistência.

Em anexo, acompanha as reclamações dos consumidores junto a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Juína - MT.

Pedido:

**Ao Inss, requer:**

*A*  
Rua Pâmela Siqueira Pedroso - n. 14 N, Módulo 02 - Juína - MT  
Telefone: (66) 3566-2938 - E-mail: procon@juina.mt.gov.br

*J*



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína - MT

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

1 - Esclarecimentos, que justifiquem o desconto da forma independente no benefício do segurado, sem a devida autorização do mesmo.

2 - Que proceda a imediata paralização das cobranças da contribuição a CONAFER de todos os aposentados/pensionistas/segurados.

3 - O imediato fornecimento dos contratos de pagamentos de contribuição sindical a CONAFER devidamente assinados pelos aposentados/consumidores.

**A Conafer:**

1 - Proceda a imediata devolução dos valores de forma atualizada e corrigida conforme preconiza o CDC.

2 - Disponibilize os contratos de autorização de descontos nos benefícios dos aposentados

3 - Que esclareça os vínculos existentes entre a CONAFER e o INSS, que viabilizam os descontos de forma autônoma, independente de solicitação ou adesão dos consumidores.

O Procon Municipal de Juína-MT, nos termos da Lei nº 8.078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor. NOTIFICA Vossa Senhoria, para que encaminhe resposta com posicionamento conclusivo acerca da reclamação acima relacionada. Para tanto, fica estabelecido o prazo de 15 (Quinze) dias corridos a contar da data de abertura da reclamação, para apresentação da resposta impressa junto a este órgão, sendo que em caso de composição amigável, solicitamos o encaminhamento de documentação comprobatória do atendimento ao pleito do consumidor.

Nos casos de reclamações que envolvam outras empresas, ligadas ao serviço ou produto adquirido, o fornecedor deverá apresentar documento formal de atendimento da demanda. Assim como, na hipótese de haver mais de um fornecedor envolvido, pelo princípio da solidariedade, a reclamada deverá interagir com o mesmo e apresentar tal resultado.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Juína-MT, situado Rua Pâmela Pedroso, nº 14-N. Módulo 02, Juína-MT, CEP 78.320-000. O documento deverá mencionar, obrigatoriamente, o número do atendimento, bem como o nome e o CPF do consumidor.

A ausência de manifestação no prazo ora estabelecido ou a falta de resposta conclusiva, esse órgão apreciará a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito da inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei 8.078/90, prosseguindo o trâmite da reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína - MT

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

Juína-MT, 10 de outubro de 2022

*Paulo Rodrigues Tiepo*  
Paulo Rodrigues Tiepo  
Diretor do Procon  
PROCON MUNICIPAL DE JUÍNA-MT  
Matrícula nº 8972  
Dir. Executivo do PROCON  
Poder Executivo  
Juína - MT

*NB*  
Rua Pâmela Siqueira Pedroso - n. 14 N, Módulo 02 - Juína - MT  
Telefone: (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína-MT

Secretaria Municipal de Finanças e Administração

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 22.08.0208.001.00015-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/08/2022 às 17:04:52

**Técnico do Atendimento:** Luiz Paulo Rodrigues Tiepo

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** Jorge Soares de Oliveira

**CPF do Consumidor:** 352.742.981-68

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

### **Fornecedores:**

<b>Nome</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CONAFER	14.815.352/0001-00	22.08.0208.001.00015-301

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Juína - MT

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **Relato:**

C consumidor acima descrito senhor idoso e aposentado alega que já há alguns meses está recebendo cobranças indevidas da Conafer, relata que nunca ao menos teve intenção de se filiar ou estar vinculado a reclamada, e mesmo sem ter feito qualquer tipo de contratação está recebendo cobranças mensais indevidas em título de "contribuição" no valor de R\$24,24,. O consumidor alega ser aposentado e que o valor descontado embora seja valor consideravelmente reduzido está atrapalhando no seu bem estar, uma vez que além de sofrer os descontos de forma indevida, ainda está tendo despesas para se deslocar até o Procon para solicitar resolução de sua demanda.

### **Pedido:**

**CONTRATO DA RECLAMADA COM O CONSUMIDOR DEVIDAMENTE ASSINADO AUTORIZANDO TAIIS DESCONTOS.**

**DATA DA PRIMEIRA COBRANÇA.**



## RELATÓRIO DAS COBRANÇAS.

A IMEDIATA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE FORMA ATUALIZADA E CORRIGIDA DOS VALORES COBRADOS DE FORMA INDEVIDA DO CONSUMIDOR.

### TRATATIVAS

04/08/2022 - Audiência

**Situação:** Aberta

05/08/2022 - Carta

**Fornecedor:** CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAIS DO BRASIL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, n.º 14-N - Bairro Módulo 02 - CEP: 78320-000 - Juína-MT - Fone (66) 3566-2938

e-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



16



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína-MT

Secretaria Municipal de Finanças e Administração

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 22.08.0208.001.00015-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/08/2022 às 17:04:52

**Técnico do Atendimento:** Luiz Paulo Rodrigues Tiepo

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** Jorge Soares de Oliveira

**CPF do Consumidor:** 352.742.981-68

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

### **Fornecedores:**

<b>Nome</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CONAFER	14.815.352/0001-00	22.08.0208.001.00015-301

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Juína - MT

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

### **Relato:**

O consumidor acima descrito senhor idoso e aposentado alega que já há alguns meses está recebendo cobranças indevidas da Conafer, relata que nunca ao menos teve intenção de se filiar ou estar vinculado a reclamada, e mesmo sem ter feito qualquer tipo de contratação está recebendo cobranças mensais indevidas em título de "contribuição" no valor de R\$24,24,. O consumidor alega ser aposentado e que o valor descontado embora seja valor consideravelmente reduzido está atrapalhando no seu bem estar, uma vez que além de sofrer os descontos de forma indevida, ainda está tendo despesas para se deslocar até o Procon para solicitar resolução de sua demanda.

### **Pedido:**

**CONTRATO DA RECLAMADA COM O CONSUMIDOR DEVIDAMENTE ASSINADO AUTORIZANDO TAIS DESCONTOS.**

**DATA DA PRIMEIRA COBRANÇA.**

nb

## **RELATÓRIO DAS COBRANÇAS.**

**A IMEDIATA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE FORMA ATUALIZADA E CORRIGIDA DOS VALORES COBRADOS DE FORMA INDEVIDA DO CONSUMIDOR.**

### **TRATATIVAS**

---

**04/10/2022 - Audiência**

**Situação:** Aberta

**05/08/2022 - Carta**

**Fornecedor:** CONAFER CONFEDERACAO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMPREEND.FAMI.RURAIS DO BRASIL

**Resultado por Fornecedor:** Não Resolvida

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, n.º 14-N - Bairro Módulo 02 - CEP: 78320-000 - Juína-MT - Fone (66) 3566-2938

e-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



26



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína-MT

Secretaria Municipal de Finanças e Administração

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 22.10.0208.001.00006-3

**Data/Hora de Abertura:** 04/10/2022 às 10:19:25

**Técnico do Atendimento:** Luiz Paulo Rodrigues Tiepo

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** Jose dos Reis Vilela

**CPF do Consumidor:** 525.279.139-20

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

### **Fornecedores:**

<b>Nome</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CONAFER	14.815.352/0001-00	22.10.0208.001.00006-301
COORDENACAO GERAL DE ORCAMENTO FINANCAS E CONTABILIDADE	29.979.036/0001-40	22.10.0208.001.00006-302

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Juína - MT

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

### **Relato:**

Consumidor compareceu nesta Coordenadoria, alegando ser aposentado e notou que está sendo descontado valores de seu benefício rural o valor de 24,24 (Vinte e Quatro Reais e Vinte e Quatro Centavos), ou seja, o benefício do Comunicante é de R\$ 1.212,00 (Hum Mil Duzentos e Doze Reais), porém vem sendo creditado na sua conta benefício o valor de R\$ 1.187,76 (Hum Mil Cento e Oitenta e Sete Reais e Setenta e Seis Centavos) a título de Contribuição a CONAFER - Confederação Nacional dos Agricultores Familiares e Empreend. Família Rurais do Brasil.

O Consumidor ainda, alega que não é associado a esta Confederação de Agricultores (CONAFER).

16

af

e-mail: proccon@juina.mt.gov.br

(66) 3566-2938

Rua 23 de Maio Siqueira Pedrosa, n.º 14-N - Bairro Módulo 02 - CEP: 78320-000 - Juina-MT - Fone

05/10/2022 - Carta  
Situagão: Aberta

## TRATATIVAS

1 - Explicagão de como os descontos são efetuados juntc  
ao INSS sem a previa autorizaçao do beneficiario?

Ao Inss:

2 - Suspensão dos descontos indevidos;

1 - Devoluçao dos valores cobrados err dotor;

MA Confer:

Pedido:

O que causa estranheza ainda ao Comunicante/Consumidor, é  
que os descontos são feitos no INSS sem previo avis, ou qualquer meio de  
compridvagão.

9e



Estado de Mato Grosso

Prefeitura Municipal de Juína-MT

Secretaria Municipal de Finanças e Administração

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

## **DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 22.10.0208.001.00012-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/10/2022 às 14:51:07

**Técnico do Atendimento:** Luiz Paulo Rodrigues Tiepo

**Origem do Atendimento:** Presencial

## **DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** Nivaldo Bim

**CPF do Consumidor:** 008.560.688-02

## **DADOS DA RECLAMAÇÃO**

### **Fornecedores:**

<b>Nome</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CONAFER	14.815.352/0001-00	22.10.0208.001.00012-301
COORDENACAO GERAL DE ORCAMENTO FINANCAS E CONTABILIDADE	29.979.036/0001-40	22.10.0208.001.00012-302

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Juína - MT

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Serviços Financeiros

**Assunto:** Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria

**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

### **Relato:**

Consumidor compareceu nesta Coordenadoria, alegando ser aposentado e notou que está sendo descontado valores de seu benefício rural o valor de 24,24 (Vinte e Quatro Reais e Vinte e Quatro Centavos), ou seja, o benefício do Comunicante é de R\$ 1.212,00 (Hum Mil Duzentos e Doze Reais), porém vem sendo creditado na sua conta benefício o valor de R\$ 1.187,76 (Hum Mil Cento e Oitenta e Sete Reais e Setenta e Seis Centavos) a título de Contribuição a CONAFER - Confederação Nacional dos Agricultores Familiares e Empreend. Fami. Rurais do Brasil.

O Consumidor ainda, alega que não é associado a esta Confederação de Agricultores (CONAFER), mas que é filiado ao Sindicado



dos Trabalhadores Rurais de Juína, e que os pagamentos são feitos mediante boletos bancários.

O que causa estranheza ainda ao Comunicante/Consumidor, é que os descontos são feitos no INSS sem prévio aviso, ou qualquer meio de comprovação.

**Pedido:**

**A Conafer:**

- 1 - Devolução dos valores cobrados em dobro;
- 2 - Suspensão dos descontos indevidos;

**Ao Inss:**

- 1 - Explicação de como os descontos são efetuados junto ao INSS sem a previa autorização do beneficiário?

**TRATATIVAS**

---

05/10/2022 - Carta

**Situação:** Aberta

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, n.º 14-N - Bairro Módulo 02 - CEP: 78320-000 - Juína-MT - Fone (66) 3566-2938

e-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



31

**PRO CON**  
Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

ESPELHO DA FA Nº 51-026.001.21-0000216

DADOS DO CONSUMIDOR DATA: 21 de Maio de 2021  
Nome.....: IVANI DINIZ DA SILVA  
CPF/CNPJ.....: 46874860100  
Endereço.....: RUA BEBEDOURO 25N  
Bairro.....: MODULO 06  
Cidade.....: Juína - MT  
CEP.....: 78320000  
Fone.....: 065 9696-9897

DADOS DO FORNECEDOR  
CNPJ: 14815352000100  
Nome.....: CONAFER CONF. NAC. AGRICULTORES FAMILIARES  
Fantasia.....: CONAFER  
Endereço.....: Q SHIS QI, 05 - ELOCO F SALA 203 E 205  
Cidade.....: Brasília - DF  
Bairro.....: SETOR DE HABITAÇOES INDIV. SUL  
Fone.....: (61) - 3548-4360  
CEP.....: 71615560

Orientação/Encaminhamento....:

A consumidora relata que há meses vinha recebendo seu benefício reduzido e ao procurar o INSS foi informada que havia um desconto mensal no valor de R\$ 22,00, ativado desde 02/2020, sendo entregue a mesma o demonstrativo do desconto e bloqueado pelo INSS, que encaminhou a mesma para essa unidade PROCON. A consumidora alega que desconhece a contratação e nem tem interesse na mesma.

**Diante dos fatos acima, e amparada pelo CDC, solicita: A IMEDIADA DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS, CORRIGIDOS E EM DOBRO, O RELATÓRIO ANALÍTICO DE TODOS OS VALORES DEBITADOS EM SUA CONTA BEM COMO DOCUMENTAÇÃO QUE GEROU A FRAUDE PARA AS DEVIDAS PROVIDÊNCIAS.**

**DEVENDO OS VALORES SEREM CREDITADOS EM CONTA DE SUA TITULARIDADE DO BANCO BRADESCO, AGENCIA 1584, CONTA CORRENTE 0860201-8.**

**BASE LEGAL: O Código de Defesa do Consumidor, garante os direitos ao consumidor diante de, DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR, PRÁTICAS ABUSIVAS, PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRATUAIS, CUMPRIMENTO DA OFERTA e COBRANÇA INDEVIDA, "in verbis":**

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

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;  
VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos

**PROCON DE JUÍNA - MT**

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: procon@juina.mt.gov.br

Impresso em: 10/10/2022 18:20

**PRO  
CON**  
Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

(Art. 35) Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

(Art. 35, inciso I) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

(Art. 35, inciso II) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

(Art. 35, inciso III) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia e eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

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;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

X - Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério

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 ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A - Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009):

**Art. 51 - 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. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - sustraem ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - Deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

XV - Estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

**PROCON DE JUÍNA - MT**

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)

FA N° 51.026.001.21-0000216

Página 2 de 3

Impresso em: 10/10/2022, 18:20

**PRO  
CON**  
Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

---

VANI DINIZ DA SILVA

ATENDIDO POR:

---

Luiz Páu. c Rodrigues Tiepo  
PROCON JUÍNA-MT

**PROCON DE JUÍNA - MT**  
Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



16



Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

ESPELHO DA FA Nº 51-026.001.21-0000282

DADOS DO CONSUMIDOR DATA: 17 de Junho de 2021  
Nome.....: MARIA BENEDITA DE OLIVEIRA DE PAULA  
CPF/CNPJ.....: 55108245149  
Endereço.....: RUA DAS PALMEIRAS 515S  
Bairro.....: PADRE DUILLIO  
Cidade.....: Juína - MT  
CEP.....: 78320000  
Fone.....: 066 96044317

DADOS DO FORNECEDOR  
CNPJ: 14815352000100  
Nome.....: CONAFER CONF. NAC. AGRICULTORES FAMILIARES  
Fantasia.....: CONAFER  
Endereço.....: Q SHIS QI, 05 - BLOCO F SALA 203 E 205  
Cidade.....: Brasília - DF  
Bairro.....: SETOR DE HABITACOES INDIV. SUL  
Fone.....: (61) - 3548-4360  
CEP.....: 71615560

Orientação/Encaminhamento....:

A Consumidora relata que esta sendo desconto diretamente de seu benefício a contribuição no valor mensal de R\$: 22,00 (vinte e dois reais) que a mesma não autorizou o desconto e desconhece a contratação que não tem interesse em contribuir.

Dinata dos fatos acima, solicita: A IMEDIATA DEVOLUÇÃO DOS VALORES COBRADOS CORRIGIDOS E EM DOBRO, JUNTAMENTE COM DEMONSTRATIVO DETALHADO (ANALITICO) DE TODOS OS DESCONTOS, BEM COM DOCUMENTAÇÃO QUE OCASIONOU A FRAUDE EM SEU NOME.

**DEVENDO OS VALORES SEREM CREDITADOS EM CONTA DE SUA TITULARIDADE DO BANCO COOPERATIVA DE CREDITO SICREDI (748) AGENCIA 0821, CONTA POUPANÇA 00069760-5.**

**BASE LEGAL: O Código de Defesa do Consumidor, garante os direitos ao consumidor diante de, DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR, PRÁTICAS ABUSIVAS, PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRATUAIS, CUMPRIMENTO DA OFERTA e COBRANÇA INDEVIDA, "in verbis":**

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;  
VII - o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

**PROCON DE JUÍNA - MT**

**Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: procon@juina.mt.gov.br**



Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

**(Art. 35)** Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

**(Art. 35 , inciso I)** exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

**(Art. 35 , inciso II)** aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

**(Art. 35 , inciso III)** rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia e eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

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;  
V - Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

X - Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério

**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 ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

**Art. 42-A** - Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009);

**Art. 51 - 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. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - Subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - Estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - Deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

XV - Estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

**O Código de Defesa do Consumidor, garante os direitos ao consumidor diante das OBRIGAÇÕES DO CONSUMIDOR DIANTE DO FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS QUE ENVOLVAM OUTORGA DE CRÉDITO OU CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO AO CONSUMIDOR"*in verbis*:**

**PROCON DE JUÍNA - MT**

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)



**Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor**

(Art. 52) No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

(Art. 52, inciso I) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

(Art. 52, inciso II) montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

(Art. 52, inciso III) acréscimos legalmente previstos;

(Art. 52, inciso IV) número e periodicidade das prestações;

(Art. 52, inciso V) soma total a pagar, com e sem financiamento.

(Art. 52, § 1) As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

(Art. 52, § 2) É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

MARIA BENEDITA DE OLIVEIRA DE PAULA

ATENDIDO POR:

Luiz Paulo Rodrigues Tiepo  
PROCON JUÍNA-MT

**PROCON DE JUÍNA - MT**  
Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)

26



Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

ESPELHO DA FA Nº 51-026.001.22-0000209

DADOS DO CONSUMIDOR DATA: 31 de Março de 2022

Nome.....: NELSO GANZER

CPF/CNPJ.....: 06519229920

Endereço.....: CCOMUNIDADE TODOS OS SANTOS S/N LINHA 06 / AREA RURAL

Bairro.....: CHACARA GANZER

Cidade.....: Juína - MT

CEP.....: 78320000

Fone.....: 066 99656 5748

DADOS DO FORNECEDOR

CNPJ: 14815352000100

Nome.....: CONAFER CONF. NAC. AGRICULTORES FAMILIARES

Fantasia.....: CONAFER

Endereço.....: Q SHIS QI, 05 - BLOCO F SALA 203 E 205

Cidade.....: Brasília - DF

Bairro.....: SETOR DE HABITACOES INDIV. SUL

Fone .....: (61) - 3548-4360

CEP.....: 71615560

Orienteação/Encaminhamento....: O consumi

O consumidor acima descrito um senhor aposentado alega que recentemente descobriu que esta sendo cobrado pela reclamada acima descrita diretamente de sua aposentadoria o valor mensal de R\$ 24,24, e que até a presente data foram descontadas 02 parcelas, o consumidor alega que nunca contratou nenhum serviço da reclamada e que ao menos sabe do que se trata a reclamada e mediante tal fato vem até o Procon em busca de seus direitos solicitando:

**A IMEDIATA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE FORMA ATUALIZADA E CORRIGIDA DO VALORES DESCONTADOS DE SUA APOSENTADORIA SEM SUA AUTORIZAÇÃO.**

**A DEVOLUÇÃO DEVERÁ SER FEITA NA CAIXA ECONOMICA FEDERAL, AGENCIA 3435, OPERAÇÃO 013, CONTA POUPANÇA 23283-7 DE TITULARIDADE DO CONSUMIDOR.**

---

NELSO GANZER

**PROCON DE JUÍNA - MT**

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: procon@juina.mt.gov.br



**Estado de Mato Grosso  
Prefeitura Municipal de Juína-MT  
Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor**

ATENDIDO POR:

---

Luiz Paulo Rodrigues Tiepo  
PROCON JUÍNA-MT

**PROCON DE JUÍNA - MT**

Rua Pâmela Siqueira Pedroso, Nº 14 N, Módulo 02 - CEP: 78320-000  
Fone (66) 3566-2938 - E-mail: [procon@juina.mt.gov.br](mailto:procon@juina.mt.gov.br)