



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



Processo Administrativo instaurado, instruído e julgado em conformidade com o Decreto-Federal nº 2.181/97, que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/90 c/c a Lei Estadual nº 13.800/01.

**F. A. nº:** 0115-073.874-8.

**Reclamante:** Henderson de Paula Rodrigues.

**Reclamada:** Fundação Saúde Itau.

### **FASE: Julgamento de Reclamação Individual.**

Tratam os presentes autos de processo administrativo instaurado pelo PROCON Goiás, no qual se infere violação a direito do consumidor, concernente a descumprimento de contrato, bem como de Termo de Transação e Outras Avenças e, ainda, por reajuste manifestamente excessivo, negativa sobre esclarecimento sobre Reserva Técnica, contradição entre o número de vidas e usuários, e, ainda, sobre instalação do Conselho Consultivo Regional da Fundação do Estado de Goiás sem a devida apresentação da Eleição e Ata de Posse, e, por fim, negativa da entrega do Cálculo Atuarial referente aos reajustes.

Conforme Termo de Reclamação, o reclamante é titular de plano de saúde e, após detalhada descrição dos fatos, questiona além dos reajustes de contribuições manifestamente excessivos e abusivos desde o ano de 2009, a falta de credenciamento de postos de atendimento, bem como a entrega do relatório compreendendo os anos de 2010 a 2015 sobre o valor constante em reserva técnica que era de aproximadamente de R\$ 23.000.000,00 (vinte e três milhões de reais), e que se tratava do valor de equilíbrio econômico e financeiro do grupo CASBEG.e, ainda, o descumprimento do contrato e Termo de Transação e Outras Avenças.

Em relato do consumidor às fls. 02/05 dos autos, o Termo de Transação e Outras Avenças dispõe que os reajustes seriam revistos anualmente (na data base de novembro de 2009), através de cálculos atuariais previamente divulgados até a primeira quinzena do mês anterior, de forma que seria mantido o equilíbrio técnico-atuarial do Plano CASBEG, o que não ocorreu, visto que foi encaminhado aos participantes pela reclamada Fundação Saúde, uma Carta Informativa somente na data de 13 de novembro de 2009, a qual



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fazemos muito e faremos mais.



fora recebida próximo a parcela que venceria sobre a mensalidade. Ressalta que a reclamada não cumpriu com o Termo de Transação e Outras Avenças, visto que deveria ter sido encaminhada até 15 de outubro de 2009, e não no mês subsequente como ocorreu de fato, bem como abusivamente foi aplicado o reajuste de 8,02% , sendo que a contribuição que era no valor de R\$ 273,46 (duzentos e setenta e três e quarenta e seis centavos) passaria para o valor de R\$ 295,39 (duzentos e noventa e cinco reais e trinta e nove centavos).

Segue relatando que em dezembro do ano de 2010, foi encaminhado uma nova Carta Informativa pela reclamada Fundação Saúde Itaú, informando que seria aplicado o reajuste de 18,63% com vigência a partir de 01 de novembro de 2010 a todas as contribuições dos usuários do Plano de Saúde CASBEG. Ressalta que, conforme relatado acima, a reclamada não cumpriu novamente com o Termo de Transação e Outras Avenças, visto que a Carta Informativa deveria ter sido encaminhada até 15 de outubro de 2010, sendo que o valor da contribuição que era de 295,39 (duzentos e noventa e cinco reais e trinta e nove centavos) passou a ser no valor de R\$ 350,42 (trezentos e cinquenta reais e quarenta e dois centavos).

Acrescenta o reclamante que nos anos posteriores novamente ocorreram reajustes manifestamente excessivos e abusivos por parte da reclamada Fundação Saúde Itaú, sendo que em novembro de 2011 a contribuição que era no valor de R\$ 350,42 (trezentos e cinquenta reais e quarenta e dois centavos) passou para no valor de R\$ 383,39 (trezentos e oitenta e três reais e trinta e nove centavos), ou seja, um reajuste aplicado de 9,41%. Já no ano de 2012, o valor de contribuição que era de R\$ 383,39 (trezentos e oitenta e três reais e trinta e nove centavos), passou a ser no valor de R\$ 463,14 (quatrocentos e sessenta e três reais e catorze centavos), ou seja, novo reajuste de 20,80%, sendo que tal reajuste fora aplicado em janeiro do ano de 2013, e no mês de novembro de 2013 não houve aplicação de qualquer reajuste.

Dispõe, ainda, que a reclamada Fundação Saúde Itaú, sem qualquer anuência ou ciência dos participantes, reajustou a contribuição em junho de 2014, não cumprindo, novamente, a data base do Termo de Transação e Outras Avenças, bem como aplicou o reajuste de 23,94%, ou seja, ficando a contribuição que era de R\$ 463,14 (quatrocentos e



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIAS**



GOVERNO DE  
**GOIAS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



sessenta e três reais e catorze centavos), para o valor de R\$ 574,02 (quinhentos e setenta e quatro reais e dois centavos).

Salienta que foi encaminhado aos participantes em 19 de maio de 2015, uma Carta Informativa, a qual só fora postada em 28 de maio de 2015 informando e demonstrando o novo reajuste a ser aplicado nas contribuições mensais. Assim, o valor da contribuição que era de R\$ 574,02 (quinhentos e setenta e quatro reais e dois centavos) passou a ser o valor de R\$ 911,89 (novecentos e onze reais e oitenta e nove centavos), ou seja, um reajuste de 58,86%, bem como foi imposto aos participantes a diferença da contribuição do mês anterior no valor de R\$ 337,87 (trezentos e trinta e sete reais e oitenta e sete centavos).

#### **PEDIDO:**

Face ao exposto, requer o Reclamante:

- A comprovação da legitimidade dos Reajustes aplicados manifestamente excessivos e abusivos por parte desta Fundação Saúde Itaú, visto que não houve o cumprimento do Termo de Transação e Outras Avenças assinado entre as partes, considerando que deveriam ser precedidos de apresentação de Cálculo Atuarial e negociação de Índice, conforme as regras do Plano;

- Requer a elucidação do número de Vidas informado pela empresa reclamada Fundação Itaú, haja vista que a Fundação Saúde Itaú informou a este reclamante que o número de Vidas total é de 1.050 (hum mil e cinquenta) usuários conforme quantidade de usuários posicionada em Dezembro de 2014, sendo que, posteriormente, informou que seria de 1.142 (hum mil cento e quarenta e dois) o número de usuários, conforme posicionamento do período de Junho de 2013 a Maio de 2014; bem como informou que houve um repasse total realizado pelo Banco Itaú de R\$ 2.329.578,00 (dois milhões trezentos e vinte e nove mil e quinhentos e setenta e oito reais), o que não condiz com a realidade dos fatos, haja vista a



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



contradição do número de vidas e usuários apresentados por esta reclamada, e tendo em vista, ainda, não ter havido qualquer repasse do Banco Itaú para o Grupo CASBEG.

- Requer ainda a devida entrega do Relatório compreendendo o ano de 2010 até o ano de 2015, sobre o valor constante na Reserva Técnica que era de aproximadamente de R\$ 23.000.000,00 (vinte e três milhões de reais), e que se tratava do valor de equilíbrio econômico e financeiro do grupo CASBEG;

- Bem como pleiteia o Reclamante a entrega do Cálculo Atuarial referente a cada reajuste no período de 2010 ao ano de 2015 deste Plano de Saúde, ora reclamado, conforme lhe é de direito.

- E, por fim, requer a comprovação da instalação do Conselho Consultivo Regional da Fundação no Estado de Goiás, com a documentação da Eleição e ata de Posse dos Conselheiros e de todas as reuniões realizadas por este Conselho, e a prova da existência de Filiais da Fundação Saúde neste Estado de Goiás, conforme Itens 6.1 e 6.2 do Termo de Transação de Outras Avenças.”

É sucinto o relatório.

Passo à fundamentação.

#### **FUNDAMENTAÇÃO:**

O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social, com vistas ao respeito aos direitos básicos dos consumidores ali estabelecidos. Nesse sentido o *codex* reconhece a vulnerabilidade dos mesmos, a fim de garantir o cumprimento da Constituição Republicana de 1988 que estabelece a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica (art. 170, V, CRFB/88).



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



Como integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o PROCON Goiás detém a atribuição e autonomia para intervir nas relações consumeristas no intuito de solucionar possíveis controvérsias, aplicando a melhor interpretação dos termos da legislação mencionada. Com efeito, o intuito deste centro de competência é buscar a solução mais justa para o caso em concreto.

Com base nas prerrogativas expressamente previstas no art. 3º, incisos I, II, III do Decreto nº 2181/1997, este órgão, além de planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor, ainda recebe, analisa, avalia e apura denúncias apresentadas por consumidores individuais, estando apto a aplicar sanções administrativas decorrentes da apuração de irregularidades por meio de fiscalização, em conformidade com o art. 56 e incisos do Código de Defesa do Consumidor, combinado com o inciso X do Decreto retro mencionado..

Inobstante todas as faculdades que detém o PROCON em seu âmbito eminentemente administrativo, a ele não cabe compelir os fornecedores ao atendimento do direito do consumidor, posto que tal privilégio pertence ao Poder Judiciário. O que compete ao PROCON é a imposição de sanções com caráter pedagógico que, efetivamente, inibam condutas lesivas aos direitos dos consumidores.

Os fundamentos expostos não afastam o direito inquestionável do consumidor à prestação de todas as informações que ele julgar necessárias à elucidação do que ele entende ser violação ao que foi firmado em contrato e que, na sua percepção, não é o que vem sendo aplicado pela reclamada. O direito da parte autora em acionar as instâncias competentes para salvaguardar as suas pretensões tem que ser resguardado, mas o que se infere da observância do caso em comento é que via administrativa não é a instância adequada para se demandar sobre alguns dos fatos que configuram o ilícito denunciado pelo reclamante.

A lide em comento é tocante à esfera jurisdicional em alguns de seus aspectos, pois no âmbito do judiciário o consumidor poderá pleitear, através de instrumento próprio, ação de exibição de todos os documentos indispensáveis à formação de prova sobre o alegado



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIAS**



GOVERNO DE  
**GOIAS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



pelo reclamante, bem como, se assim entender o juiz, em função da sua vulnerabilidade e hipossuficiência informativa e técnica, se beneficiar da inversão do ônus da prova.

À vista do quanto foi discorrido até o momento, infere-se com clareza que foge da competência deste órgão administrativo, reclamação fundada exclusivamente em cumprimento de obrigação de fazer ou deixar de fazer, tais como pedido de exibição de documentos que extrapolam o direito individual do consumidor, uma vez que, no caso em tela, referem-se à coletividade dos usuários do plano. Assim, como a elucidação sobre o número de vidas informado pela empresa Fundação Itaú; o relatório relacionado a valores de Reserva Técnica, ou, ainda, a comprovação de instalação de Conselho Consultivo Regional da Fundação no Estado de Goiás. Pleitos desta natureza, em caso de não atendimento pelo reclamado não podem ser exigidos pelo PROCON, uma vez que não configura relação de consumo.

Embora esta Superintendência reconheça a boa-fé do consumidor, não pode arbitrariamente aplicar penalidade sob aquilo que não esteja estritamente ligado ao direito individual do consumidor, quando demandando em processo administrativo com origem em reclamação individual.

A despeito do não atendimento de alguns postulados pelo requerente, em virtude da falta de adequação deste órgão para analisar questões referentes à gestão dos serviços acordados entre as partes, ao se examinar os autos em sua integralidade, percebe-se a ausência de informações e documentos que comprovem ou legitimem o aumento das mensalidades do plano contratado, evidenciando-se, assim conduta de prática infrativa, pela empresa reclamada derivada de vício na prestação de serviço pela operadora do plano.

Logo, sem maior esforço, vê-se configurado a má prestação de serviço em afronta o artigo 20 e seu §2º, do Código de Defesa do Consumidor, que destaca:



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



*Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.*

Ressalta ainda o §2º do mesmo dispositivo legal que:

*§2º. São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, o que ocorreu neste caso, já que o consumidor não recebeu o valor do empréstimo e mesmo assim foram descontadas parcelas do referido empréstimo.*

Imperioso destacar que a presente demanda trata do mesmo objeto da **F.A nº 0115-063.075-0**, que tem como parte o mesmo reclamante e a mesma reclamada Fundação Saúde Itaú, a qual foi extinta por ausência de legitimidade do PROCON para sua análise e, também, no intuito de se impedir a ocorrência **do bis in idem**, e assim evitar uma dupla condenação da empresa reclamada pela mesma prática infrativa.

No mais, todos os princípios constitucionais expressos na Carta Magna de 1899, adequados ao processo administrativo, bem como os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade foram respeitados e devidamente aplicados, como forma de emprestar regularidade ao presente processo.

## CONCLUSÃO

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A RECLAMAÇÃO** em face da ocorrência de má prestação do serviço, tendo em vista a não apresentação do Termo de Transação e Outras Avenças assinado entre as partes, bem como a não apresentação de Cálculo Atuarial e negociação de Índice, conforme as regras do Plano; documentos indispensáveis para se aferir a legitimidade dos reajustes aplicados pela empresa reclamada, bem como para avaliação inequívoca se as majorações se deram em conformidade com as disposições do Termo de Transação e outras avenças firmados pelas partes.



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



Com base no art. 56, I, do CDC, aplico pena de MULTA, uma vez que as infrações às normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas. A pena será dosada de acordo com: a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica da empresa; conforme regulado pela Portaria nº 003/2015 – PROCON Goiás, publicada no D.O.E. nº 22.026, de 23/02/2015 e disponível no sítio [www.procon.go.gov.br](http://www.procon.go.gov.br).

Conforme previsão contida no art. 3º, parágrafo 6º, da Portaria acima mencionada, o faturamento bruto da empresa será presumido, tendo em vista a reclamada não ter apresentado, dentro do prazo legal para sua defesa, documento hábil a comprová-lo.

Insta salientar que a sanção administrativa, quando possuir caráter pecuniário, terá obrigatoriamente variação de duzentas a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), criada pela Lei Federal nº 8383/91, em seu art. 1º, ou índice equivalente que venha substituí-la, cfe. art. 57, parágrafo único, do CDC.

O último valor unitário da UFIR, foi de R\$ 1,0641 (um real, seis centavos e quarenta e um milésimos) em 31/12/00, data de sua extinção pela Medida Provisória nº 1.973, em seu artigo 29, § 3º. A UFIR corrigida pelo IPCA-E (Índice de Preço ao Consumidor Amplo Especial), no exercício de 2016, foi fixada em R\$ 2,79 (dois reais e setenta e nove centavos). A atualização referente é calculada pela Gerência de Pesquisa e Cálculo desta unidade administrativa, anualmente, e divulgada conforme calendário disponibilizado pelo IBGE.

Para o cálculo da sanção, os seguintes parâmetros serão utilizados:

Porte Econômico do Fornecedor	Natureza da Infração	Vantagem	Atenuantes	Agravantes
Art. 3º, § 6º da Portaria nº 003/2015 PROCON Goiás	Art. 3º, § 1º da Portaria nº 003/2015 PROCON Goiás	Art. 3º, § 2º, incisos I e II da Portaria nº 003/2015 PROCON Goiás	Art. 25 do Decreto Federal nº 2.181/97 c/c artigo 4º, §§ 5º e 6º da Portaria nº 003/2015	Artigo 26 do Decreto Federal nº 2.181/97 c/c artigo 4º, § 5º da Portaria nº 003/2015

*WOD*



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



A pena-base será apurada com respaldo nos fatores indicados no artigo 3º da Portaria nº 003/2015 – PROCON Goiás, observando-se equação de curva analítica, obtida através da inclusão dos valores de sanções no plano cartesiano, conforme planilha de cálculo disponibilizada para simples conferência, a saber:

**Planilha de Cálculo Portaria nº 003/15 - Referência 2016**

I	FATURAMENTO BRUTO (INFORMADA OU PRESUMIDA)	R\$ 72.000.000,01
II	BASE CÁLCULO: 25% DO FATURAMENTO MENSAL	R\$ 1.500.000,00
II	PORTE DA EMPRESA	
1	Micro e Pequena Empresa	3
2	Médio Porte	
3	Grande Porte	
III	NATUREZA DA INFRAÇÃO	FATOR
0,3	Grupo I	1
1	Grupo II	
1,5	Grupo III	
2	Grupo IV	
IV	VANTAGEM	
V	PENA BASE	R\$ 15.000,00
VI	AGRAVANTES:	Marque com "X"
1	Art. 26, I (reincidência)	x
2	Art. 26, II (vantagem indevida)	
3	Art. 26, III (consequências à saúde)	
4	Art. 26, IV (deixou de tomar providências)	x
5	Art. 26, V (agir com dolo)	
6	Art. 26, VI (dano coletivo, caráter repetitivo)	
7	Art. 26, VII (menor de idade, maior de 60, etc)	
8	Art. 26, VIII (dissimulação da ilicitude)	
9	Art. 26, IX (aproveita de grave crise, condição)	
	TOTAL DE PONTOS	2
	VALOR DOS AGRAVANTES	R\$ 5.588,24
	PENA AGRAVADA (PENA BASE + AGRAVANTES)	R\$ 20.588,24
VII	ATENUANTES	Marque com "X"
1	Art. 25, I (ação não fundamental para o ato)	
2	Art. 25, II (ser primário)	
3	Art. 25, III (minimizou o ato)	
	TOTAL DE PONTOS	0
	VALOR DOS ATENUANTES	R\$ 0,00
	PENA ATENUADA (PENA AGRAVADA - ATENUANTES)	R\$ 20.588,24
VIII	REDUTOR 10% DO VALOR FINAL DA MULTA	
	Quantidade de itens apreendidos inferior a 20	
	Valor da multa com desconto	R\$ 0,00
		R\$ 20.588,24
<b>MULTA FINAL</b>		<b>R\$ 20.588,24</b>

*WCS*



SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA

**PRO  
CON  
GOIÁS**



GOVERNO DE  
**GOIÁS**  
Juntos, já fizemos muito e faremos mais.



Desta feita, impõe-se à empresa reclamada **FUNDAÇÃO SAÚDE ITAÚ**, CNPJ 73.809.352/0004-09 uma sanção pecuniária correspondente a R\$ 20.588,24 (vinte mil quinhentos e oitenta e oito reais e vinte e quatro centavos).

A mesma deverá ser quitada com guia de recolhimento ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – FEDC, a ser emitida na sede do PROCON Goiás, situado na Rua 8, nº. 242, Edifício Torres, Centro, Goiânia – GO, CEP 74013-025.

Não havendo a quitação da multa, o débito será inscrito na Dívida Ativa do Estado de Goiás (art. 55 do Dec. nº 2.181/97), impossibilitando qualquer forma de contratação com a Administração Pública, e ainda será iniciada a devida execução fiscal (Lei nº 6.830/80), que poderá acarretar em penhora de bens, quantos forem suficientes para elidir a referida dívida.

Em sendo outro o entendimento das partes, estas poderão apresentar recurso ao Secretário de Estado da Segurança Pública e Administração Penitenciária, conforme preconizam os arts. 4º, inciso IV, 46, § 2º e 49 do Decreto Federal nº 2.181/97, devidamente protocolado na Gerência de Atendimento ao Consumidor do PROCON Goiás. Caso não haja recurso tempestivo, esta decisão tornar-se-á definitiva.

Gabinete da Superintendente do PROCON Goiás, em Goiânia, aos 18 dias do mês de maio de 2016.

  
Darlene Costa Azevedo Araújo

Superintendente do PROCON - GOIÁS

Julgamento conferido.  
Gerente do Contencioso Administrativo