



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

REF : IC's nºs. 035/18-16ª, 031/18-16ª, 030/18-16ª, 027/18-16ª, 025/18-16ª, 024/18-16ª, 023/18-16ª, 022/18-16ª, 021/18-16ª, 020/18-16ª, 019/18-16ª e 064/17-16ª

RECOMENDAÇÃO N º 002/19-16ª

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, por meio do órgão de execução ao final assinado, no exercício das atribuições na curadoria da defesa do consumidor, com fundamento nos arts. 127, *caput* e 129, II, ambos da Constituição Federal; art. 67, *caput*, e seu § 2º, V, da Constituição do Estado de Pernambuco; art. 27, II e seu parágrafo único, I e IV, da nº 8.625/1993; e, ainda:

CONSIDERANDO que os arts. 1º, inciso II, e 5º, ambos da Lei Federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, e os arts. 81 e 82, ambos da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), em conjuminância com o art. 25, inciso IV, “a”, da Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, e art. 72, inciso IV, “b” e “c”, da Lei Complementar Estadual nº 12/94, estatuem caber ao Ministério Público a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, bem como a tutela de outros interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, de acordo com o art. 4º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a boa fé, a transparência e a proteção do consumidor são princípios basilares das relações consumeristas e verificando a necessidade de ser assegurado ao consumidor a realização de serviços de boa qualidade, que devem ser realizados por empresas que atendam todas as normas legais exigíveis ao setor de reparação automotiva, além de em caso de sinistro de veículo segurado ou de terceiro, garantir que o consumidor tenha a liberdade de escolha de oficinas de reparação automotiva;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

CONSIDERANDO que a Lei Estadual nº 14.692/2012 assegura ao consumidor o direito de livre escolha das oficinas mecânicas e reparadoras para cobertura de danos ao veículo segurado ou a veículos de terceiros, bem como ao terceiro envolvido no sinistro, além de informações concretas e precisas pelas Centrais de Atendimento, atendendo os princípios da transparência e da boa fé que regem as relações de consumo, nos termos do artigo 4º *caput* e inciso III do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que, nos termos da Lei Estadual nº 14.692/2012, é vedado às seguradoras criar qualquer obstáculo ou impor tratamento diferenciado em razão do exercício de livre escolha de oficina reparadora pelo segurado ou pelo terceiro envolvido, bem como a imposição de qualquer tipo de relação de oficinas que limite o direito de escolha do segurado ou do terceiro como condição para o conserto dos veículos;

CONSIDERANDO que o art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor, prescreve entre os direitos básicos do consumidor 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;

CONSIDERANDO a promoção da defesa dos consumidores pelo Estado, como princípio da ordem econômica, objetivando assegurar a todos existência digna, nos ditames da justiça social, conforme o inciso XXXII, do artigo 5º, e inciso V, do artigo 170, ambos da Carta Magna;

CONSIDERANDO que no exercício de suas atividades, o Ministério Público poderá fazer RECOMENDAÇÕES para a adoção de providências que visem sanar omissões, prevenir, corrigir ou reprimir irregularidades;

RESOLVE RECOMENDAR:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

1) às empresas seguradoras de veículos Azul (IC nº 035/18-16ª), Generalli Brasil Seguros(IC nº 031/18-16ª), Zurich Minas Brasil Seguros S/A (IC nº 030/18-16ª), Sompo Seguros (IC nº 027/18-16ª), Sulamérica Companhia de Seguros (IC nº 025/18-16ª), HDI Seguros S/A (IC nº 024/18-16ª), Mapfre Seguros Gerais (IC nº 023/18-16ª), Allianz Seguros S/A (IC nº 022/18-16ª), Porto Seguro Cia. De Seguros Gerais (IC nº 021/18-16ª), Liberty Seguros S/A (IC nº 020/18-16ª), Tokio Marine Seguradora S/A (IC nº 019/18-16ª) e Bradesco Seguradora S/A (IC nº 064/17-16ª) que:

a) adotem as medidas administrativas necessárias, em atendimento aos princípios da informação, lealdade, boa-fé e transparência, inclusive por meio da central de atendimento telefônico (*call center*), para que seja garantido ao segurado e ao terceiro envolvido em sinistro automotivo o direito de livre escolha das oficinas mecânicas e reparadoras, nos termos da Lei Estadual nº 14.692/2012;

b) abstenham-se de realizar contratação, a qualquer título, com oficinas de reparação automotiva, mesmo em caso de indicação do consumidor no exercício do direito de livre escolha nos termos da Lei Estadual nº 14.692/2012, caso a empresa não atenda a regulamentação pertinente ao setor, devendo possuir notadamente registro perante as Receitas Federal e Estadual, alvará de localização e funcionamento, licença sanitária, autorização do corpo de bombeiros e licença ambiental, dentre outros requisitos que sejam exigidos pelo Poder Público;

c) não imponham ao segurado ou terceiro qualquer tipo de relação de oficinas que limite o direito de escolha como condição para o conserto dos veículos, sendo vedada a criação de qualquer obstáculo ou tratamento diferenciado em razão do exercício de livre escolha, conforme o artigo 3º da Lei 14.692/2012.

2) Aos **PROCON-PE, PROCON-Recife**, que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
16ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

a) fiscalizem o cumprimento da presente Recomendação por parte das seguradoras dela destinatárias.

Encaminhe-se cópia da presente Recomendação à Secretaria-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco, para que promova a publicação no Diário Oficial do Estado, ao Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa do Consumidor, para fins de conhecimento e registro e ao Conselho Superior do Ministério Público, para conhecimento.

À Secretaria da Promotoria que junte aos Inquéritos Cíveis nºs. **IC nº 035/18-16ª, IC nº 031/18-16ª, IC nº 030/18-16ª, IC nº 027/18-16ª, IC nº 025/18-16ª, IC nº 024/18-16ª, IC nº 023/18-16ª, IC nº 022/18-16ª, IC nº 021/18-16ª, IC nº 020/18-16ª, IC nº 019/18-16ª e IC nº 064/17-16ª** cópia da presente Recomendação.

Autue-se. Registre-se no Sistema de Gestão de Autos Arquimedes.

Recife, 15 de fevereiro de 2019.

MAVIAEL DE SOUZA SILVA
16º Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital