

São Paulo, 19 de fevereiro de 2018.

Nota Técnica nº 02/2018 - PROCON PAULISTANO.

Processo Administrativo: 6075.2018/0000001-0

Interessado: SMJ/PROCON Paulistano

Assunto: Irregularidades quanto à devolução do troco ao consumidor.

1. INTRODUÇÃO

Versa o presente sobre a constatação de condutas irregulares adotadas por fornecedores, consistentes na ausência da devida devolução do troco ao consumidor na venda de produtos ou na prestação de serviços.

O PROCON Paulistano, no âmbito das suas atribuições, realizou no mês de janeiro pesquisa a respeito do assunto, divulgada nas redes sociais e também aos servidores do Município de São Paulo, para entender o comportamento e a opinião dos consumidores.

2. DA PESQUISA REALIZADA PELO PROCON PAULISTANO

O PROCON Paulistano realizou a pesquisa sobre produtos com preços “quebrados” no período de 05 a 11 de janeiro de 2018. O questionário em questão foi composto por três questões dicotômicas principais e uma de justificativa semi-aberta vinculada a uma delas. Tal pesquisa foi realizada em ambiente eletrônico, obtendo 1.617 (um mil seiscientos e dezessete) respostas.

Em primeiro lugar, foi questionado se o consumidor sentiu-se prejudicado ao adquirir produtos com valores “quebrados”. O resultado obtido foi que 86,2% (oitenta e seis virgula dois por cento) dos que responderam à pesquisa afirmaram que já se sentiram prejudicados quando expostos a essa situação.

Em seguida, foi questionado se os consumidores exigem os centavos de troco, e 66,2% (sessenta e seis virgula dois por cento) disseram que não

exigem a restituição do troco em seu valor exato. Nesse ponto, os que responderam negativamente esta questão, deveriam justificá-la, enquanto o restante, 33,8% (trinta e três virgula oito por cento), que disseram exigir os centavos de troco, responderiam a última pergunta.

Dentre as principais justificativas para que os consumidores não exijam o troco correto, 43,8% (quarenta e três virgula oito por cento) dos entrevistados responderam que "ficam constrangidos", 20,5% (vinte virgula cinco por cento) disseram que "o valor é insignificante", 16,9% (dezesesseis virgula nove por cento) afirmaram que "o fornecedor alega não possuir o troco para restituir", 4,5% (quatro e meio por cento) dos votantes disseram que "não gostam de carregar moedas" e "o fornecedor merece ficar com o troco" teve 0,8% (oito décimos por cento) das escolhas. As demais justificativas não foram levadas em consideração por representarem menos de 0,5% (meio por cento) cada.

Na última pergunta, questionamos se os consumidores exigem, na falta de troco, o arredondamento do preço para um valor inferior, com fim de evitarem serem colocados em posição desfavorável. Para essa pergunta, 69,8% (sessenta e nove virgula oito por cento) responderam que não fazem essa exigência, enquanto o restante, 30,2% (trinta virgula dois por cento) afirmaram que fazem.

Considerando os resultados obtidos, bem como a legislação em vigor, faremos a seguir breves considerações a respeito do tema, concluindo ao final com orientações e recomendações quanto às condutas adequadas a serem adotadas pelos fornecedores.

3. DAS IRREGULARIDADES QUANTO AO OFERECIMENTO DO TROCO AOS CONSUMIDORES

Elevada parcela dos fornecedores adota a prática de ofertar seus produtos e serviços com a cifra "quebrada", conduta que dificulta a correta devolução do troco ao consumidor, visto que a produção de moedas de 1 (um) centavo não ocorre desde o ano de 2004, conforme informação constante no site do

Banco Central do Brasil
(http://www.bcb.gov.br/pre/museu/moedas/real_circulacao.asp?idpai=MOREAL94),
devido ao elevado custo de produção dessa moeda, que chegava a ser 9 (nove) vezes maior que o valor a ela atribuído.

A prática de divulgar preços com valor “quebrado” consiste, basicamente, em estratégia de marketing utilizada pelos fornecedores para induzirem os consumidores a comprarem seus produtos, fazendo-os imaginar que estão gastando menos. Por exemplo, em produtos que custam R\$ 1,99 (um real e noventa e nove centavos), os consumidores podem ser levados a imaginar que estão desembolsando “um real e alguns centavos” e não R\$ 2,00 (dois reais), como de fato ocorre.

Porém, ao adotarem tal prática, os fornecedores se deparam com a ausência de moedas em circulação em quantidade suficiente para a correta devolução do troco ao consumidor.

Alguns fornecedores, em lugar da restituição do troco em moeda corrente, oferecem aos consumidores outros produtos ou serviços, como balas ou gomas de mascar, por exemplo. A ausência de consentimento expresso do consumidor torna essa conduta ilegal, pois o fornecedor tem o dever de devolver o troco em moeda corrente caso o pagamento se dê dessa forma, ficando configurada venda casada, vedada pelo artigo 39, inciso I, do CDC.

Outros fornecedores não oferecem nenhum produto para substituir o troco e simplesmente “se negam” ou “se esquecem” de devolvê-lo, transferindo para o consumidor o ônus que deveriam suportar.

Diversos consumidores, mesmo se sentindo lesados, deixam de exigir o troco pelos motivos elencados na pesquisa realizada pelo PROCON Paulistano.

É importante destacar que além de obterem vantagem indevida explorando a vulnerabilidade dos consumidores, os fornecedores também adotam conduta irregular sob o aspecto tributário, visto que os valores não restituídos de forma adequada aos consumidores não são contabilizados na emissão do Cupom

Fiscal ou da Nota Fiscal de venda e, em consequência, não são declarados aos órgãos públicos competentes.

Ademais, devemos ter em mente que, apesar de se mostrar irrisório em uma ocorrência considerada do ponto de vista de cada consumidor, o valor se mostra bastante razoável quando multiplicado por um grande número eventos ou de consumidores. Por exemplo, um consumidor que ao longo de um dia deixa com fornecedores a quantia de R\$ 0,10 (dez centavos de Real) em pagamentos diversos, ao final de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias terá deixado de economizar R\$ 36,50 (trinta e seis reais e cinquenta centavos).

Vejamos o que diz o Código de Defesa do Consumidor — Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

[...]

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

[...]"

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

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;

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

[...]"

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

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

[...]

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

[...]"

Além das disposições constantes no CDC, o Código Civil — Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 — proíbe o enriquecimento sem causa:

“Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”.

Por fim, caso seja constatada conduta dolosa do fornecedor, este poderá até mesmo responder pelo crime previsto no artigo 168 do Código Penal:

“Apropriação indébita

Art. 168 - Apropriar-se de coisa alheia móvel, de que tem a posse ou a detenção:

Pena - reclusão, de um a quatro anos, e multa”.

De acordo com a legislação acima citada, fica nítido que a ausência da correta devolução do troco, bem como o fornecimento de produtos ou serviços para substituir o troco sem a autorização do consumidor são condutas irregulares.

O fornecedor, como dito acima, não é obrigado a ofertar produtos e serviços com valores “quebrados”, adotando tal prática em uma estratégia de marketing para obter clientela, ou seja, para obter ganhos.

Ora, o risco do negócio deve ser suportado pelo fornecedor, e não pelo consumidor (Teoria do Risco do Negócio ou Atividade). Assim, na ausência de moeda adequada para a devida devolução do troco ao consumidor, o prejuízo deve ser suportado pelo fornecedor, que optou pela divulgação de preços em desconformidade com as moedas em produção.

Correto, portanto, que o fornecedor efetue o arredondamento do valor cobrado pelo produto ou serviço para menor, de acordo com o troco disponível.

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto, o PROCON Paulistano conclui que:

a) caso o fornecedor adote preços com cifra “quebrada”, deve restituir o troco exato ao consumidor;

b) caso não seja possível restituir o troco exato por falta de moedas adequadas, deve arredondar o preço do produto ou serviço para menor, de acordo com o troco disponível, de maneira a não auferir vantagem indevida e não transferir o risco do negócio ao consumidor;

c) é recomendável que o fornecedor adote preços em seus produtos e serviços de forma a facilitar o oferecimento do troco correto, utilizando, para tanto, valores de acordo com as moedas em circulação.

O descumprimento, pelos fornecedores, das diretrizes previstas nas alíneas "a" e "b", acima, constitui violação às normas contidas nos artigos 4º, incisos I e III; 6º, incisos IV e VI; e 39, incisos I e V, todos do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078/1990, e do artigo 884 do Código Civil, Lei Federal nº 10.046/2002, podendo ainda sujeitar o infrator a responder pelo crime previsto no artigo 168 do Código Penal.

ADRIANO NONATO ROSETTI

Procurador do Município de São Paulo
Coordenador do PROCON Paulistano
OAB/SP Nº 249.115

www.proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br