



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

**Processo nº:** 0116-003.672-0

**Fornecedor:** B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO CNPJ 00.776.574/0001-56  
AMERICANAS.COM / SHOPTIME / SUBMARINO

EMENTA: VÍCIO DE OFERTA E DO PRODUTO NÃO SOLUCIONADO NO PRAZO DE 30 DIAS. INFRAÇÃO AO ART. 18, § 1º, II, E 31 CDC. DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AOS ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. PRECEDENTE DO STJ. 1. O vício da oferta e do produto não solucionado no prazo de 30 dias autoriza ao consumidor a escolha das opções previstas no § 1º do art. 18 do CDC. 2. A negativa do dever de prestar informações, e, o habitual desrespeito às notificações e às determinações do Procon, constituem prática infrativa passível de multa nos termos do art. 55 § 4º do CDC, e de precedente do STJ. Reclamação fundamentada com aplicação de multa.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação de consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO, inscrito no CNPJ 00.776.574/0001-56, com endereço na Rua Henry Ford, 643, Presidente Altino, Osasco-SP, CEP 06.210-108, por violação dos artigos 18, § 1º, I e, art. 13, XXIV do Decreto 2.181/97.

Chegou ao conhecimento do Procon, através de reclamação do consumidor, que:

*“Consumidor alega que realizou a compra de um XBOX ONE bivolt, [no site da americanas.com] na data de 05/09/16, onde o produto chegou na data de 07/10/16. Ocorre que, o produto entregue não era bivolt, e sim, com voltagem 220V. Consumidor entrou em contato com o fornecedor na data de 13/10/16 por volta das 13:00-14:00 horas (dentro do prazo de 07 dias para a troca), onde até agora, não houve resposta do fornecedor. Fundamento legal:*



*Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

*§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;”*

Regularmente notificado, no procedimento preliminar (fls. 04-v e 06), o fornecedor **não prestou informações**.

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo** às fls. 22, tendo o fornecedor sido notificado para apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 22-v.

Apesar de ter sido regularmente notificado por 3 (três) vezes, às fls. 04-v, 06, e 15-v, o fornecedor **não se manifestou** nos autos.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o processo atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

Reclama o consumidor que efetuou a compra pela internet de um vídeo game “XBOX ONE”, bivolt (110v-220v), e que ao receber o produto, verificou que o mesmo possuía voltagem de 220v, não podendo ser usado na nossa região, cuja voltagem padrão é de 110v.

O consumidor entrou em contato com o fornecedor para troca do produto, porém sem sucesso.



No **mérito**, a descrição dos fatos relatados, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

**Lei 8.078/90** (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 18. Os **fornecedores de produtos** de consumo duráveis ou não duráveis **respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.**

§ 1º **Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

I - a **substituição do produto** por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a **restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;**

III - o **abatimento proporcional do preço.**

[...]

**Decreto nº 2.181/97** (Regulamenta o CDC):

Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):

.....

XXIV - **deixar de trocar o produto impróprio, inadequado, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.**

Complementando as disposições do art. 18, quanto a “**disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária**”, o art. 31 do CDC obriga o fornecedor a apresentar as informações claras e precisas sobre as características do produto:



*Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

A informação sobre a voltagem do produto, conforme dispõe o art. 31 do CDC, é informação essencial sobre sua característica, impedindo inclusive que o consumidor usufrua do produto.

Trata-se pois, de vício de oferta (falta de informação essencial) e de produto (inadequado ao fim que se destina).

O fornecedor não informou da forma correta uma característica essencial do produto, qual seja, a sua voltagem.

Registro ainda que, considerando que a compra foi realizada pela internet, o consumidor teria o direito inclusive de desistir da compra e reaver o valor pago corrigido de imediato, nos termos do art. 49 do CDC:

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.*

*Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.*

Além de não responder as notificações do Procon, ficou claro nos autos que o fornecedor dificulta o exercício de direito do consumidor, ao não respeitar os prazos previstos no CDC e ao estabelecer entraves burocráticos para solução da demanda do consumidor.



Nesse sentido prevê o art. 18, § 1º do Decreto nº 2.181/97:

*Art. 18. A inobservância das normas contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#), e das demais normas de defesa do consumidor constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:*

*I - multa;*

*.....*

*§ 1º **Responderá pela prática infrativa**, sujeitando-se às sanções administrativas previstas neste Decreto, **quem por ação ou omissão lhe der causa, concorrer para sua prática ou dela se beneficiar.***

Destarte, passo a análise da materialidade da prática infrativa.

A documentação juntada aos autos, comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não solucionou o vício do produto no prazo legal (art. 18, § 1º CDC) e nem ofertou a opção de desistência da compra com devolução do valor pago (art. 49).

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor **B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO**, foi regularmente notificado por 3 (três) vezes, às fls. 04-v, 06, e 22-v, tendo ignorado as notificações do Procon.

Não obstante as oportunidades, o fornecedor **não prestou informações**, não apresentou defesa, cometendo com esses atos, nova infração, ao se negar a prestar informações e desrespeitar determinações de um órgão oficial de defesa do consumidor, em franca afronta ao disposto no art. 55, §4º do CDC, e no art. 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, *in verbis*:

*Lei nº 8.078/90:*

*Art. 55*

*...*



§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....

Decreto nº 2.181/97:

Art. 33

....

§ 2º A **recusa à prestação das informações** ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, **além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis**.

Nesse sentido tem decidido o Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÕES. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. DECRETO 2.181/1997.*

1. Dispõe o art. 55, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que "Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial".

2. Assim, **a recusa do fornecedor em prestar informações** pode ensejar o crime de desobediência, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997.

3. Recurso Especial provido.

(REsp 1120310/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/08/2010, DJe 14/09/2010) (Destacamos)

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo e de afronta as determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, **são cabíveis as sanções** previstas no Código do Consumidor:

Lei 8.078/90 (Código do Consumidor)



.....

Art. 56. As **infrações das normas de defesa do consumidor** ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes **sanções administrativas**, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

.....

Decreto 2.181/97 (Regulamentou o CDC):

.....

Art. 18. A **inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990**, e das demais normas de defesa do consumidor **constituirá prática infrativa** e sujeitará o fornecedor às **seguintes penalidades**, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

.....

Assim, em face do exposto, considerando que o processo atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo fundamentada a reclamação do consumidor**, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97 e subsistente as infrações na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e aplico ao infrator B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO, inscrito no CNPJ 00.776.574/0001-56, **pena de multa** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011, esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.292/2011.

Nesse contexto, a fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1)** gravidade da infração, **(2)** vantagem auferida e **(3)** condição econômica do infrator.

**Gravidade da infração** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou os **artigos 18, § 1º, I, 31, e 55, § 4º** da Lei 8.078/90, e **art. 13, XXIV e 33, § 2º** do Decreto 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 60, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 60, inciso I, nº 1, e inciso III, nº 2 e 33).



**Vantagem auferida.** Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

**Condição econômica do infrator.** Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 6-v) não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte econômico do fornecedor, **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 23), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 21.667,00 (vinte e um mil seiscientos e sessenta e sete reais), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 28.888,89** (vinte e oito mil oitocentos e oitenta e oito reais e oitenta e nove centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa aplicada**, na data constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo o Infrator juntar nos autos o comprovante do





pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, §2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

c) Determino ainda a inclusão do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores, como reclamação não atendida, nos termos do art. 44 do CDC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 29 de setembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques  
Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 07/11/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10762>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/B2W\\_0116-003.672-0.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/B2W_0116-003.672-0.pdf)