



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.17-0003932 (0117-003.932-8)

Fornecedor: CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO SA CNPJ 07.170.938/0001-07

EMENTA: DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO. INFRAÇÃO AO ART. 6º, III DO CDC. SUCESSIVO DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. PRECEDENTE DO STJ. 1. O Código garante ao consumidor o direito básico à informação clara e adequada sobre produtos e serviços (CDC, art. 6º, III). 2. A negativa reiterada 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, art. 33, § 2º, do Decreto 2.181/1997. 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 CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO SA, inscrito no CNPJ 07.170.938/0001-07, com endereço na Rua Serafim Constantino, 100, Centro, São Caetano do Sul - SP, CEP 09.510-220, por violação aos artigos 6º, III e 55, §4º do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 0117-003.932-8, que:

“Consumidora alega que realizou compra em 14/11/2017 no site da empresa Casas Bahia de um celular Smartphone Samsung Galaxy J7 Prime, no valor de R\$501,50. Conforme número do pedido 6294541608. Foi pago o boleto em 14/11/2017 no CNPJ 14.314.050/0001-58, CNPJ que corresponde à empresa WMB COMERCIO ELETRONICO LTDA. Ocorre que, ao entrar em contato com a empresa Casas Bahia para obter informações sobre o pedido, foi informada que a empresa não estava ciente da compra, podendo se tratar de uma fraude.



Logo, a consumidora realizou um Boletim de Ocorrência. Devido ao caso estar complexo, requer a consumidora esclarecimentos à respeito do caso e o cumprimento da oferta. Fundamento Legal: Art.6º, Inciso III; Art.35, Inciso I do CDC.”

Notificado eletronicamente conforme **fl. 07 e 33-35** dos autos, o fornecedor **não prestou** informações (fl.33).

Frustradas a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às fl. 24.

Regularmente notificado, conforme Aviso de Recebimento conforme **fl. 24-v e 30-v**, o fornecedor permaneceu inerte, **não tendo juntado nos autos** quaisquer manifestações ou defesa dentro do prazo legal.

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

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

O Código garante ao consumidor o direito básico à informação clara e adequada sobre produtos e serviços (CDC, art. 6º, III).

Desta feita, considerando a negativa do fornecedor em prestar esclarecimentos à consumidora acerca do objeto da reclamação quando solicitado, verifica-se afronta ao **direito básico** do consumidor, à **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços, disposto no **art. 6º** inciso III do CDC:

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

[...]

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características,*



composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

[...]

DO DESRESPEITO ÀS NOTIFICAÇÕES DO PROCON

Ademais da infração identificada, o fornecedor CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO SA CNPJ 07.170.938/0001-07 ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon (fl. 24-v e 35), ao resistir e dificultar ao cumprir as determinações do CDC e ao não prestar informações quando regularmente notificado, 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 prática infrativa às relações de consumo e de afronta às determinações de órgão oficial de defesa do consumidor, **são cabíveis as sanções** previstas no Código do Consumidor e no Decreto nº 2.181/97:

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 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 civil, 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.** [...]*



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 CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO SA CNPJ 07.170.938/0001-07, **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. 20 a 31 da Resolução PGJ nº 14/2019, esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.296/2011.

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 art. **6º, III; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **33, § 2º** do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 21, da Resolução PGJ nº 14/2019 (art. 21, inciso III, nº 34).

Vantagem auferida. Diante da falta de elementos, considero-a não apurada, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 23, e 28, § 3º, da Resolução PGJ nº 14/2019).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 24-v, 30-v, e 33-35) 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 dentro da faixa de Empresa de Médio Porte, nos moldes do art. 24 da Resolução PJG nº 14/2019 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).



Desta forma, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 13.500,00 (treze mil e quinhentos reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 37), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), e, na falta de agravantes, fixo-a em **definitivo** no valor de **R\$ 11.250,00** (onze mil duzentos e cinquenta reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator na forma legal, para, nos termos do [art. 57](#) do CDC, [art. 29](#) do Decreto nº 2.181/97 e [art. 3º](#) da Lei Municipal nº 2.314/2000, 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, 17 de Fevereiro de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon