



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo Principal nº: 0117-002.622-4

Processo conexo: 0117-001.786-7

Fornecedor: CNOVA COMERCIO ELETRÔNICO CNPJ 07.170.938/0001-07

EMENTA: COMPRA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. VÍCIO DE INFORMAÇÃO E NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA. PRÁTICA ABUSIVA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. ACORDO HOMOLOGADO PELO PROCON E NÃO CUMPRIDO PELO FORNECEDOR. INFRAÇÃO AOS ART. 30, 31, C/C 35, E 39, V DO CDC E ART. 13, VI DO DECRETO 2.181/97. 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 COMERCIO ELETRÔNICO**, inscrito no CNPJ 07.170.938/0001-07, por violação dos artigos 30, 31, 35, e 39, V do CDC e, art. 13, VI, e XVIII, do Decreto 2.181/97.

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

“[...] ter feito a compra de vários produtos de limpeza junto ao fornecedor citado. Sendo eles (Notas fiscais em anexo):

- VANISH ALV S CL1500ML (1 unidade) / VANISH LIQ WHITE 1500ML (1 unidade) / VEJA X14 T LIMO RF 500ML (1 unidade) na data de 08/06/2017 e no valor total de R\$ 27,59;



- VANISH ALV S CL1500ML (1 unidade) / VANISH LIQ WHITE 1500ML (3 unidades) / VEJA X14 T LIMO RF 500ML (3 unidades) na data de 13/06/2017 e no valor total de R\$ 39,32;

- VEJA X14 L BAN RF 500ML (3 unidades) / VEJA X14 T LIMO RF 500ML (3 unidades) na data de 16/06/2017 e no valor total de R\$ 24,90 e;

- VEJA X14 L BAN RF 500ML (6 unidades) na data de 17/06/2017 e no valor total de R\$ 17,82. Totalizando R\$ 109,63 em produtos.

Ocorre que, consumidora não recebeu os produtos até o presente momento, tendo entrado em contato com o fornecedor varias vezes mediante e-mail, sem resolução para sua demanda. Diante de tais fatos, consumidora vem a requisitar informações sobre o ocorrido e o cumprimento forçado da oferta, ou seja, a entrega dos produtos, com urgência, visto a compra ter sido realizada à aproximadamente dois meses.

Fulcro no Artigo 6º, Inciso III; Artigo 35, Inciso I e Artigo 39, Inciso II presentes no CDC.”

Notificado eletronicamente às fl. 06 e por AR 19-v, o fornecedor prestou informações às fl. 17-18, alegando que os produtos adquiridos pela consumidora estavam indisponíveis no momento e que estaria propondo a restituição do valor pago e cancelamento da compra.

Como o cumprimento da oferta é obrigatório para o fornecedor, bem como o direito a restituição ou a exigência do cumprimento da oferta são escolhas do consumidor (CDC, art. 18 e 30), o mesmo não aceitou a proposta e exigiu o cumprimento forçado da oferta com a entrega dos produtos.

Em audiência de conciliação às fl. 21, as partes chegaram a um acordo, no qual o fornecedor entregaria as mercadorias compradas no endereço da consumidora no prazo de 10 (dez) dias úteis, comprovando o cumprimento nos autos.

Homologado o acordo na ata de fl. 21, a consumidora informou na data de 30/10/17, que o fornecedor **não cumpriu o acordo**.

Da mesma forma, na data de 06/11/17 foi certificado nos autos que o prazo para cumprimento do acordo havia vencido sem que o fornecedor houvesse comprovado nos autos.

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CNova_0117-002.622-4.pdf 2



Reconhecida a conexão entre os processos 0117-002.622-4 e 0117-001.786-7, foi determinada a reunião dos autos para decisão simultânea conforme decisão de fl. 50.

No processo em apenso 0117-001.786-7, o consumidor também efetuou a compra de produtos pela internet, que não foram entregues.

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 em junho de 2017, de vários produtos de limpeza, conforme notas fiscais de fl. 10-13, e que após o prazo constante da oferta os mesmos não foram entregues.

Sobre essa reclamação o fornecedor entabulou **acordo** com a consumidora, conforme ata de audiência de fl. 21, com os seguintes termos e prazos:

“[...] Feita a proposta de conciliação, as partes chegaram ao seguinte acordo:

- 1) O fornecedor efetuará a entrega dos produtos conforme proposta apresentada na audiência, no **prazo de 10 dias úteis** a começar a contar pelo dia posterior da Audiência.*
- 2) A consumidora fica ciente que haverá o cumprimento da oferta .*
- 3) No prazo para fixado para o acordo, o fornecedor deverá **comprovar nos autos** o cumprimento.*

Cumprido o acordo, as partes dão plena e geral quitação nada mais tendo a reclamar sobre os fatos objetos da presente reclamação. [...]

Ocorreu que vencido o prazo para o cumprimento do acordo na data de **10/10/17**, o fornecedor não comprovou o cumprimento do acordo.

E mais, na data de **30/10/17** a consumidora compareceu ao Procon e informou por escrito que o acordo não havia sido cumprido e que não tinha recebido os produtos.



Idêntica situação ocorreu com o processo em apenso, 0117.001.786-7.

No processo em apenso (0117-001.786-7), foi relatado os mesmos problemas relacionado ao processo principal, qual seja, o consumidor adquiriu produtos pela internet junto ao fornecedor que não foram entregues.

Nesse caso o consumidor solicitou a restituição do valor pago, o que foi resolvido entre as partes em **acordo** realizado em audiência às fl. 25 dos autos 0117-001.786-7 (apenso), nos seguintes termos:

“[...] Feita a proposta de conciliação, as partes chegaram ao seguinte acordo:

*1) O fornecedor efetuará **restituição** do valor de R\$95,42 conforme proposta apresentada na audiência, mediante ordem de pagamento no Banco Itaú a ser sacado com o RG e o CPF do consumidor, no prazo de **15 dias úteis**, a contar o início do prazo no dia 23/09/2017.*

2) O consumidor está de acordo com os fatos delineados acima.

*3) No prazo para fixado para o acordo, o fornecedor deverá **comprovar nos autos** o cumprimento.*

Cumprido o acordo, as partes dão plena e geral quitação nada mais tendo a reclamar sobre os fatos objetos da presente reclamação.[...]”

Apesar do acordo homologado, da mesma forma que nesse processo principal o fornecedor novamente **não cumpriu o acordo** conforme declaração escrita do consumidor e certidão de fl. 52 e 53, dos atos 0117-001.786-7.

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

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

*Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços **recusar cumprimento à oferta**, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

*I - **exigir o cumprimento forçado** da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*



II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

*III - **rescindir o contrato**, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.*

[...]

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](#):*

.....

*VI - **deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciante ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;*

....

Além de não cumprir o acordo homologado pelo Procon, ficou claro nos autos, que o fornecedor dificulta o exercício de direito do consumidor, ao não respeitar os prazos previstos no CDC, não entregar o produto e ao estabelecer entraves burocráticos para solução da demanda do consumidor, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, ao reter o pagamento sem a entrega do produto, o que constitui prática abusiva na forma do art. 39 do CDC:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras **práticas abusivas**: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)*

*V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;*

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 (fl. 10-16), comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não entregou o produto no prazo da oferta (art. 31 e 35 CDC) e nem cumpriu o prazo do acordo homologado pelo Procon (fl. 49).

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo, **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;

.....

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 COMERCIO ELETRÔNICO 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. 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 **art. 30, 31, 35, 39, V**, da Lei 8.078/90, e **art. 13, VI**, 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, inciso II, nº 4, e inciso III, nº 19).

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. 19-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\$ 7.000.000,00 (sete 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\$ 18.500,00 (dezoito mil e quinhentos reais vinte e seis mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 50), **reduzo** a pena base a metade, e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 9.250,00** (nove mil duzentos e cinquenta reais), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

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**, 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, 8 de dezembro 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 15/03/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11888>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CNova_0117-002.622-4.pdf



Itajubá-MG, 15 de dezembro de 2017.

Ofício: 708/17

Processo nº 0117-002.622-4

Fornecedor: CNOVA COMERCIO ELETRÔNICO CNPJ 07.170.938/0001-07

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON