



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Processo nº : 0117-003.317-9

Fornecedor: JEFFERSON & ALEXANDRA COMERCIO DE ARTIGOS MEDICOS E
ORTOPEDICOS LTDA CNPJ 11.566.583/0001-39
CORPUS MEDICAL LIFE

EMENTA: VENDA A DOMICÍLIO. APARELHO DE MASSAGEM. MÉTODO COMERCIAL COERCITIVO E DESLEAL. PRÁTICA ABUSIVA. CONTRATAÇÃO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DIREITO A DESISTÊNCIA NO PRAZO DE 7 DIAS. 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 uso de métodos comerciais coercitivos e desleais na oferta de produtos fere direito básico do consumidor e caracteriza prática infrativa, (art. 6º, IV e 39, IV). 2. Incidi na venda a domicílio, o prazo de reflexão previsto no art. 49 do CDC, podendo o consumidor desistir do contrato no prazo de 7 dias, contados da assinatura ou da entrega do produto, com a devolução do valor pago corrigido. 3. A negativa do dever de prestar informações, e, o 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 JEFFERSON & ALEXANDRA COMERCIO DE ARTIGOS MEDICOS E ORTOPEDICOS LTDA, nome fantasia, **CORPUS MEDICAL**, inscrito no CNPJ 11.566.583/0001-39, com endereço na Avenida José Faria da Rocha, 5911, Sala 2, Eldorado, Contagem-MG, CEP 32.310-210, por violação dos artigos 39, V e 49 do CDC e, art. 13, XVIII do Decreto 2.181/97.

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



*“A consumidora relata que realizou compra em **domicílio** de um **aparelho de massagem** da empresa fornecedora. Entretanto o produto chegou em data de 21/09/2017, mas, a consumidora **desistiu** da compra. Requer o cancelamento da compra, com a conseqüente retirada do aparelho de sua residência onde fora entregue, bem como o cancelamento do boleto. Dispositivo Legal: Artigo 49º Paragrafo único do CDC.”*

Notificado com aviso de recebimento (AR) por 3 (três) vezes, às fl. 04-v, 10-v, e 11-v, o fornecedor **não prestou** informações, e não compareceu na audiência (fl. 14).

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

Reclama a consumidora, que recebeu a visita do vendedor em sua residência, onde foi oferecido a compra de uma aparelho de massagem.

E que após refletir, entrou em contato com o vendedor e solicitou a desistência do contrato.

Como não foi fornecido número de protocolo e nem houve retorno ao pedido de desistência, procuraram o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Considerando que a contratação se deu no domicílio do consumidor, ou seja, *“fora do estabelecimento comercial”*, incide o disposto no art. 49 do CDC, que prevê:

[...]

*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.

[...]

Pelo que se observa dos autos, o fornecedor dificultou de todas as formas o direito de desistência do consumidor, mesmo comportamento adotado, após a intervenção do Procon.

Com isso, cometeu o fornecedor infração ao art. 13, inciso XVIII do Decreto nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC), que dispõe:

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

....

*XVIII - **impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos**, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor;*

.....

Ao negar o exercício de direito de desistência previsto no art. 49 do CDC, o fornecedor colocou o consumidor em desvantagem exagerada, 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.

[...]

Por seu turno, a documentação juntada aos autos, comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não atendeu e nem processou o pedido a desistência da compra (art. 49).

Registro ainda que a consumidora demandante possui baixa escolaridade e é de baixa renda, o que torna a situação dos autos mais grave ainda, uma vez que nos termos da lei, são considerados “hipervulneráveis”, gozando de especial proteção do Código, nos termos do **art. 39, IV** do CDC:

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

[...]

*IV - **prevaler-se da fraqueza ou ignorância** do consumidor, tendo em vista sua **idade**, **saúde**, **conhecimento** ou **condição social**, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

Mesma proteção adotada pelo **art. 12, V** do Decreto 2.181/97:

Art. 12. São consideradas práticas infrativa:

[...]

*V - **prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor**, tendo em vista sua **idade**, **saúde**, **conhecimento** ou **condição social**, **para impingir-lhe seus produtos ou serviços**;*



O comportamento apontado nos autos e o método adotado na venda do produto, afrontou o **direito básico** do consumidor, consoante ao disposto no **art. 6º** inciso III do CDC, a **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços, bem como a **coibição de métodos comerciais coercitivos** ou **desleais** nos termos do inciso IV:

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; ([Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012](#)) [Vigência](#)

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;

[...]

Proteção básica e essencial, reforçada pelo art. 31 do CDC:

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.**

DO DESRESPEITO AS NOTIFICAÇÕES DO PROCON

Ademais de todas as infrações identificadas, esse fornecedor ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon, ao se negar a prestar informações e a comparecer a audiência de conciliação.



Esse fornecedor, foi regularmente notificado por Aviso de Recebimento, às fl. 04-v, 10-v, e 11-v, tendo ignorado as notificações do Procon, e a convocação para audiência.

Não obstante as oportunidades, o fornecedor **não prestou informações**, e não compareceu a **audiência**, 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***

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CorpusMedical_0117-003.317-9.pdf 6



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, presença de cláusulas abusivas em contrato de adesão, e de afronta as 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 2181/97:

....

*Art. 22. **Será aplicada multa** ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, **inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva**, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo [...]*

....

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, **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 4.296/2011.



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. **39, IV e V, 49 e 55 § 4º** da Lei 8.078/90, e, art. **12, V; 13, XVIII 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 6, inciso II, nº 6 e inciso III, nº 13, 18, 19, 29, e 30).

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 não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte econômico do fornecedor (ME), **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais) dentro da faixa de Micro Empresa, 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\$ 4.190,00 (quatro mil cento e noventa reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 15), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), e fixo-a, em **definitivo** no valor de R\$ 3.491,67 (três mil quatrocentos e noventa e um reais e sessenta e sete centavos), 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**, 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, 9 de maio 2018.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

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

Publicação: DOE 31/07/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13216>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CorpusMedical_0117-003.317-9.pdf