



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor

51  
x

**PRO  
CON  
Itajubá**

## DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Processo nº: 31.032.001.18-0000374

Fornecedor: ETERNIT SA CNPJ 61.092.037/0001-81

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO NÃO SOLUCIONADO NO PRAZO DE 30 DIAS. INFRAÇÃO AO ART. 18, § 1º, II do CDC. ACORDO PROPOSTO E NÃO CUMPRIDO PELO FORNECEDOR. INFRAÇÃO AOS ART. 18, § 1º, II, E 39, V DO CDC E ART. 13, XXIV DO DECRETO 2.181/97. DESRESPEITO A CONVOCAÇÃO DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. 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 **ETERNIT SA**, inscrita no CNPJ 61.092.037/0001-81, por violação dos artigos 18, § 1º, II do CDC e, art. 13, XXIV, do Decreto 2.181/97.

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

*“Consumidor realizou compra no dia 24/11/2017 de 27 UN de Telha Eternit tropical CRFS 2440 X 1100 X 5 MM, no valor total de 1.099,98. Ocorre que, as telhas apresentaram vício e o consumidor entrou em contato com a empresa solicitando à Assistência Técnica Autorizada, conforme numero de protocolo 15100471. Todavia, até a presente data não houve retorno, ultrapassando o prazo de 30 dias. Requer o consumidor a restituição do valor pago. Fundamento Legal: Art.6º, Inciso III; Art.18, §1º, Inciso II; Art.39, Inciso II do CDC.”*



52  
R

Notificado, o fornecedor prestou informações às fl. 13-21, alegando que tinha realizado vistoria técnica em 29/01/18 para averiguação da questão e que providenciaria a troca das telhas e o pagamento da mão de obra para realização do serviço de substituição das telhas. (fl. 13)

Ultrapassado mais de 30 (trinta) dias da proposta de acordo e mais de 60 (sessenta) dias do registro da reclamação, ainda sem solução, o consumidor retornou ao Procon, que expediu nova notificação às fl.23.

O fornecedor se manifestou na data de 07/05/18, às fl. 25-39, trazendo novas informações, alegando que para a troca das telhas era necessário o preenchimento e encaminhamento de uma ficha de "Divisão Técnica", para que o serviço fosse realizado.

O consumidor preencheu a ficha e apresentou o orçamento às fl. 28, e 41.

Regularmente notificado para comparecer em audiência às fl. 23-v o fornecedor não compareceu conforme ata de fl. 42, e não comprovou a solução do problema.

A tentativa de acordo foi frustrada pelo fornecedor que não realizou a troca do produto defeituoso, no prazo legal.

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 de telhas do fornecedor que apresentaram defeito.

Após vistoria técnica realizada pela fabricante, a mesma decidiu pela troca e das telhas e pelo pagamento da mão de obra para realização do serviço, propondo o seguinte **acordo**, conforme manifestação de fls. 13:



*"[...] Desta forma, após contato com a Assistência Técnica da Eternit, foi realizada em 29.01.2018 vistoria técnica para averiguação da questão informado pelo **consumidor**, ocasião em que restou constatado que deverão ser substituídas as telhas, bem como será efetuado, pela Eternit, o pagamento referente a mão de obra para a instalação do material.[...]"*

Ocorreu que transcorrido mais de 30 (trinta) dias, o fornecedor não realizou o serviço de troca, e por esse motivo foi novamente notificado às **fl. 23-v**.

Na manifestação de **fl. 25**, o fornecedor surpreendeu o consumidor e o Procon, com nova informação apresentando como exigência para a troca do produto o preenchimento de fichas, o que foi feito pelo consumidor às **fl. 28 e 41**.

Essa documentação foi enviado por e-mail para o representante do fornecedor na data de **10/05/18**, conforme **fl. 47-48**, e confirmado o recebimento pelo fornecedor na mesma data às **fl. 44**.

Apesar da proposta de acordo e do cumprimento das exigência o fornecedor **não cumpriu o acordo** e não substituiu o produto defeituoso.

Registrado aqui que todos esses documentos encontravam-se acostados aos autos e disponíveis para cópias, durante todo o curso do processo, podendo o fornecedor, a qualquer tempo ter tido acesso as fichas, devendo para tanto diligenciar nos autos, ou ainda ter obtido as cópias na data da audiência, o que não ocorreu, por conta de sua ausência.

Mais ainda, as notificações do Procon contém de forma expressa essas advertências, conforme convocação de **fl. 23-24**:

*Obs. 2: A **recusa ao comparecimento** ou o **desrespeito a determinações e/ou convocações do PROCON, órgão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, caracterizam crime de desobediência, na forma do art.330 do Código Penal (art. 33, p. 2º do Dec. 2.181/97) ficando a autoridade administrativa com poderes para **aplicar as sanções administrativas** cabíveis (REsp 1120310/RN, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, J. 24/08/10, DJe 14/09/10).***



Obs. 3: Os autos da reclamação com os **documentos juntados** encontram-se neste órgão a disposição das partes, para eventual **extração de cópias**.

Passados quase 4 (quatro meses) do registro da reclamação (19/01/18), até a data da audiência (15/05/18), o fornecedor não se dispôs a trocar o produto defeituoso mesmo tendo reconhecido o defeito e proposto a troca.

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;*

*[...]*

*§ 6º São **impróprios ao uso e consumo**:*

*[...]*

*III - os produtos que, por qualquer motivo, **se revelem inadequados ao fim a que se destinam**.*

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

4



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.**

.....

Além de não cumprir o acordo, ficou claro nos autos, que o fornecedor dificulta o exercício de direito do consumidor, ao não respeitar os prazos previstos no CDC, não efetuar a substituição do produto e ao estabelecer entraves burocráticos para solução da demanda do consumidor, colocando 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.**

Destarte, passo a análise da materialidade da prática infrativa.

5



A documentação juntada aos autos (fl. 09-12), e manifestação do fornecedor de **fl. 13**, comprovam a existência do defeito, que não foi solucionado no prazo do art. 18 do CDC.

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor **não compareceu** na audiência de **fl. 42**, mesmo estando regularmente convocado por aviso de recebimento conforme **fl. 23-v**, não apresentando qualquer justificativa e ainda não solucionando o problema do consumidor.

Não obstante as oportunidades, o fornecedor **não compareceu na audiência**, cometendo com isso, nova infração, ao desrespeitar determinação 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.*

.....

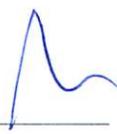
*Decreto nº 2.181/97:*

*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:

 6



*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, **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, **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. 18, § 1º, II, 39, V, e 55, § 4º da Lei 8.078/90, e art. 13, VI, 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 III, nº 2, 19, 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. 23-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. 43), **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, 1 de agosto de 2018.

Vinicius Fonseca Marques

Coordenador do Procon