



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0117-002.450-8

Fornecedor: HP - HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA CNPJ 61.797.924/0001-55

EMENTA: VÍCIO 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 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 HP - HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA, inscrito no CNPJ CNPJ 61.797.924/0001-55, com endereço na Alameda Rio Negro, 750, Alphaville Industrial Barueri-SP, CEP 06.454-000, por violação dos artigos 18, § 1º, II e, art. 13, XXIV do Decreto 2.181/97.

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

“Consumidor realizou a compra de um computador na data de 22/08/2016 e o mesmo dentro do período garantia apresentou vícios. O primeiro contato do consumidor foi dia 24/05/2017, alegando o vício. Um técnico foi encaminhado até a residência do consumidor, todavia o computador continuou à apresentar vício. Depois deste ocorrido, por diversas vezes o consumidor tentou contato com a empresa fornecedora do produto para conserto e a mesma até o



momento não forneceu Assistência Técnica necessária. Requer o consumidor a restituição do valor. A restituição deverá ser feita em nome do consumidor no Banco do Brasil; Conta 33593-2; Agência: 0308-5. Fundamento Legal: Art.6º, Inciso III e Art. 18, Parágrafo Primeiro, Inciso II do CDC.”

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

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo**, tendo o fornecedor sido notificado para apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 19-v.

Apesar de ter sido regularmente notificado por 2 (duas) vezes, às fls. 04-v, e 19-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 de um computador da marca HP conforme NF juntada às fl. 9, e que o produto, apresentou vício.

O consumidor entrou em contato com o suporte do fornecedor para solução do defeito conforme documentos de fl. 11-18, porém sem sucesso.

Mesmo após a intervenção do técnico, o problema persistiu.

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,*

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/HP_0117-002.450-8.pdf 2



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.

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).

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor HEWLETT PACKARD BRASIL, foi regularmente notificado por 2 (duas) vezes, com aviso de recebimentos às fls. 04-v, 19-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 HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA CNPJ 61.797.924/0001-55, **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, II, 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 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 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. 20), **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.



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



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, 24 de novembro 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 15/12/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11188>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/HP_0117-002.450-8.pdf