



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31-032.001.18-0003405

Fornecedor: JABUTICABA MODA FEMININA, VESTUÁRIO, ACESSÓRIOS
CNPJ 22.172.893/0001-95

EMENTA: COMPRA VIA INTERNET. CONTRATAÇÃO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. DIREITO A DESISTÊNCIA NO PRAZO DE 7 DIAS. PRÁTICA ABUSIVA. 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. Incide na venda pela internet, 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. 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 JABUTICABA MODA FEMININA, VESTUÁRIO, ACESSÓRIOS, inscrito no CNPJ 22.172.893/0001-95, com endereço na Avenida Antônio Carlos Magalhães, 2501, Edifício Profissional Center, Sala 1220, Brotas, Salvador-BA, CEP 40.280-901, por violação dos artigos 39, V e 49, parágrafo único do CDC, e art. 13, XVIII do Decreto 2.181/97.

Chegou ao conhecimento do Procon, através de relato do consumidor na reclamação nº 31-032.001.18-0003405, que:

“A consumidora relata que comprou uma peça de roupa, via internet, na empresa em questão. Ocorre que exerceu o direito de arrependimento, seu



pedido de cancelamento foi aprovado e foi informada que o estorno seria feito em até 31 dias úteis (conforme anexo). Entretanto o estorno não foi realizado. A consumidora entrou em contato com a empresa e oferecido a possibilidade da troca em outro produto sob alegação de que o estorno não poderia ser feito. Então requer:

- Explicações sobre o ocorrido;
- o estorno do valor pago para o cartão de crédito da consumidora, o mesmo utilizado no pagamento.

Fundamentação Legal: Art. 6º Inciso III, Art. 39 Inciso V e Art. 49 Parágrafo Único do Código do Consumidor.”

Notificado às fl. 04-v, o fornecedor **não prestou** informações.

Frustrada a tentativa preliminar de solução o feito foi convertido em processo administrativo vide fl. 14 e 15, porém sem sucesso conforme fl. 16-17-v.

Tendo em conta as tentativas frustradas de intimação, foi determinada a intimação por edital, na forma do art. 42, § 2º do Decreto nº 2.181/97, devidamente efetivada conforme comprovantes de publicação de fl. 34-37.

Apesar de ter sido regularmente notificado por AR no endereço constante de seu registro de CNPJ (fl. 04-v e 18), o fornecedor não prestou informações.

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

Reclama a consumidora que efetuou uma compra online e, após refletir, entrou em contato com o fornecedor e solicitou o cancelamento da compra, exercendo o direito de arrependimento, o qual é assegurado pelo art. 49 do CDC.

Foi informado a ela que o cancelamento havia sido aprovado e o devido estorno do valor pago seria realizado no prazo de 31 dias úteis, fato que não ocorreu.



Destarte, ao contatar novamente o fornecedor para obter esclarecimentos, a consumidora foi informada de que não haveria possibilidade de estorno, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Considerando que a contratação se deu via internet, 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 o direito de desistência do consumidor, visto que não procedeu com o cancelamento efetivo da contratação com o devido estorno dos valores pagos pela consumidora conforme dispõe o artigo supracitado, mesmo comportamento adotado após a intervenção do Procon, como se vê das inúmeras tentativas frustradas de notificação.

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.

[...]

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor JABUTICABA MODA FEMININA, VESTUÁRIO, ACESSÓRIOS, inscrito no CNPJ 22.172.893/0001-95, foi regularmente notificado por Aviso de Recebimento, às fl. 04-v dos autos e por edital, às fl.34-37, tendo ignorado as notificações do Procon, desrespeitando as notificações e determinações deste Órgão ao resistir e dificultar sua notificação, e ao não prestar



informações quando regularmente notificado, cometendo 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;

.....

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 mesmo Decreto, e aplico ao infrator JABUTICABA MODA FEMININA, VESTUÁRIO, ACESSÓRIOS CNPJ 22.172.893/0001-95, **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, autorizada 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. **39, V; 49 e parágrafo único; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **13, XVIII; e 33, § 2º** do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo II e III” de gravidade, conforme previsto no art. 21, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 21, inciso II, nº 6, e inciso III, nº 19, 34).



Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor dificultou ao máximo o exercício do direito a desistência, e ainda reteve o valor pago pelo consumidor, aferindo vantagem financeira em face de prejuízo alheio, considero-a apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 23, e 28, § 3º, da Resolução PGJ nº 14/2019).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 4-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 (ME, fl. 18), **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual dentro da faixa de Micro Empresa, 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\$ 2.020,00 (dois mil e vinte reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 39), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 1.683,33 (mil seiscentos e oitenta e três reais e trinta e três centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 20, §3º da Resolução PGJ nº 14/2019) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), para o valor de R\$ 2.244,44 (dois mil duzentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos).

Tratando-se de infrator classificado como “Microempresa”, **reduzo** o valor final em 5% (cinco por cento) na forma do art. 20 § 2º da Resolução PGJ nº 14/2019, fixando-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 2.132,22** (dois mil cento e trinta e dois reais e vinte e dois centavos).

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, 16 de março de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon