



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0116-004.066-9

Fornecedor: NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75

EMENTA: COMPRA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. VÍCIO DE INFORMAÇÃO E NÃO CUMPRIMENTO DE OFERTA. PRÁTICA ABUSIVA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. INFRAÇÃO AOS ART. 30, 31, C/C 35, E 39, V DO CDC E ART. 13, VI DO DECRETO 2.181/97. DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AOS 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 NOVA CASA BAHIA, inscrita no CNPJ 10.757.237/0001-75, 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:

"[...] que realizou compra com Cartão de Crédito de um Celular, em 10 Parcelas e foram pagas 06 Parcelas, porem o produto não foi entregue. Requer o cancelamento da compra e o estorno do valor pago. Fundamento Legal Artigo 35 ° Inciso III do CDC."

Notificado no procedimento preliminar (fl. 05) o fornecedor não prestou informações.



Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo** às fls. 10, tendo o fornecedor sido notificado para prestar informações e apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 11-v.

Regularmente notificado, 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 pela internet de um aparelho celular, com uso de cartão de crédito e que após o prazo de entrega o mesmo não foi entregue.

O consumidor entrou em contato com o fornecedor por várias vezes para tentativa de solução, tendo inclusive solicitado o cancelamento da compra e a devolução do valor pago, porém sem sucesso.

Que mesmo após o desconto de 6 (seis) parcelas do cartão o fornecedor não havia providenciado a devolução do valor pago.

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;*

....

*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;*

.....

Registro ainda que, considerando que a compra foi realizada pela internet, o consumidor teria o direito de desistir da compra e reaver o valor pago corrigido de imediato, nos termos do art. 49 do CDC:

*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.

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, 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, comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não entregou o produto no prazo da oferta (art. 31 e 35 CDC) e nem disponibilizou a opção de desistência da compra com devolução do valor pago (art. 49).

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor foi regularmente notificado, eletronicamente conforme fl. 05 e por Aviso de Recebimento, às fls. 11-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

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [4](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/NovaCasaBahia_0116-004.066-9.pdf)



se negar a prestar informações e 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:

*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;

.....

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 NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75, **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, e 55, § 4º** da Lei 8.078/90, e **art. 13, VI, 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 1 e 4, 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. 6-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. 23), **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), para o valor de R\$ 12.333,34 (doze mil trezentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), 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\$ 16.444,45** (dezesesseis mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e quarenta e cinco 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**, 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, 20 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=11194>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/NovaCasaBahia_0116-004.066-9.pdf



Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Ofício: 223/17

Processo nº 0116-004.066-9

Fornecedor: NOVA CASA BAHIA CNPJ 10.757.237/0001-75

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