



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

**Processo principal nº 0116-003.267-9**

Processo conexo: 0116-003.253-4

**Fornecedor:**

QBEX COMPUTADORES LTDA CNPJ 05.480.302/0001-28

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO NÃO SOLUCIONADO NO PRAZO DE 30 DIAS. INFRAÇÃO AO ART. 18, § 1º, II do CDC. SUCESSIVO 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 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, e de precedente do STJ. Infração julgada subsistente 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 **QBEX COMPUTADORES LTDA**, inscrito no CNPJ 05.480.302/0001-28, com endereço na Rua Gerino de Souza Filho, 2017, Quadra Q, Lotes 12,13 e 14, Galpão E (10), Bairro Itinga, Lauro de Freitas-BA, por violação dos artigos 18, § 1º, I e, art. 13, XXIV do Decreto 2.181/97.

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

*“O consumidor adquiriu em 22/04/2016 um Telefone Celular QBEX , número de série HSO11 conforme NF em anexo. Por apresentar defeito foi enviado a A.T.A. na data de 14/09/2016, conforme OS, onde permanece até a presente data.  
Diante disto com fulcro no **artigo 18 § 1º, I, do CDC**, requer o consumidor a **substituição do produto** por outro de mesma espécie em perfeitas condições de uso.”*



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

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo** às fls. 14-15, tendo o fornecedor sido notificado para apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 15-v.

Apesar de ter sido regularmente notificado por aviso de recebimento por duas vezes, às fls. 04-v, e 15-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 seu aparelho celular apresentou defeito e foi enviado para assistência técnica do fornecedor conforme comprovantes de envio juntados às fls. 10-11.

Aduz que após insistência do consumidor junto a loja em que efetuou a compra conseguiu a troca do aparelho, porém o novo aparelho apresentou o mesmo defeito, tendo que ser enviado novamente para ATA do fabricante, após insistentes tentativas do consumidor.

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;

III - o **abatimento proporcional do preço**.

§ 2º **Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo** previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

[...]

#### **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.

Observo nos autos de **fls. 13**, que o consumidor entabulou acordo extrajudicial sem a intervenção do Procon com o fornecedor que se comprometeu a efetuar a troca do aparelho no prazo de 20 dias úteis.

Outrossim, informou a consumidora que o aparelho foi trocado porém o novo aparelho **apresentou o mesmo defeito do anterior**, tendo sido novamente, com dificuldade, enviado para assistência técnica, tendo a consumidora que novamente abrir processo de reclamação no Procon (processo 0117-000.543-6)

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 **QBEX COMPUTADORES**, foi regularmente notificado através de aviso de recebimento por duas vezes, às fls. 04-v e 15-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)*

Registro ainda que **não é a primeira vez** que este fornecedor é demandado no Procon, e se recusa a prestar informações.

Em caso idêntico ao dos autos, qual seja, de "vício do produto" (art. 18 CDC), no processo **0116-003.253-4**, que teve curso no ano de **2016**, o fornecedor **QBEX COMPUTADORES LTDA** foi regularmente notificado com aviso de recebimento por 2 (duas) vezes (fls. 04-v, 08-v, dos autos nº 0116-003.253-4), para prestar informações, tendo solenemente ignorado todas as notificações.



Dessa forma, estando caracterizado reiterado 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 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 QBEX QBEX COMPUTADORES LTDA CNPJ 05.480.302/0001-28 **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, I 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, nºs 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 (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\$ 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. 18), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 21.667,00 (vinte e um mil seiscentos 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 QBEX COMPUTADORES LTDA CNPJ 05.480.302/0001-28 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, 13 de março 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 15/03/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=9019>

Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/QBEX0116-003.267-9.pdf>



Itajubá-MG, 13 de março de 2017.

Ofício: 138/17

Processo principal nº **0116-003.267-9**

Processo conexo: 0116-003.253-4

**Fornecedor:** QBEX COMPUTADORES LTDA CNPJ 05.480.302/0001-28

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 do boleto em anexo, até o prazo de vencimento da guia de recolhimento, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias.

Fica ainda ciente de que, no caso do pagamento, deverá comprovar documentalmente nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, o recolhimento da multa sob pena de inscrição do débito em dívida ativa do Município, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão e, boleto para pagamento da multa.

Setor de Apoio

PROCON



Sequencial: 1

**Município de Itajubá**

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **1** Exercício: **2017** Parcela: **Única**  
 Vencimento: **24-04-2017**  
 Pagável até: **24-04-2017**

Contribuinte.....: 82102-QBEX COMPUTADORES LTDA  
 Endereço.....: R GERINO DE SOUZA FILHO, 2017 QUADRO Q LOTES 12, 1  
 Bairro.....: ITINGA Cep: 42.700-000  
 Cidade.....: LAURO DE FREITAS-BA  
 CNPJ/CPF.....: 05.480.302/0001-28

Descrição	
MULTA CONF FA 0116.003.267-9	
Itens	Valor R\$
MULTA PROCON Quantidade: 1,0000	28.888,89
<b>Total da Guia: 28.888,89</b>	

**Pagável na CAIXA ECONOMICA FEDERAL, BANCO ITAÚ, HSBC,  
 BANCO DO BRASIL E CASAS LOTERICAS**

Autenticação Mecânica

Autenticação Mecânica



**Município de Itajubá**

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **1** Exercício: **2017** Parcela: **Única**  
 Total da Guia: **28.888,89** Vencimento: **24-04-2017**

Contribuinte.....: 82102-QBEX COMPUTADORES LTDA

81680000288-2 88892048201-3 70424000000-7 10001170056-2

