



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0116-002.911-6

Fornecedor: QATAR MÓVEIS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO
FRANCISCO DAS CHAGAS SILVA DE SOUZA
CNPJ 19.625.644/0001-01

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 QATAR MÓVEIS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO (FRANCISCO DAS CHAGAS SILVA DE SOUZA), inscrito no CNPJ 19.625.644/0001-01, com endereço na Rua Batista de Carvalho, QD 433 CONJ – 121, Centro, Bauru-SP, CEP 17.010-000, 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:

“O Consumidor alega que efetuou a compra de um Climatizador de Ar Springer Wind Frio com Controle remoto, junto a Empresa citada, no dia 20/04/2016. De forma que até a presente data, o produto não fora entregue ao consumidor, haja vista que o pagamento está efetuado conforme boleto em



anexo. Solicita-se a entrega imediata do produto em domicílio informado pelo Consumidor.”

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em **processo administrativo** às fls. 16, tendo o fornecedor sido notificado para prestar informações e apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 16-v.

Considerando das várias tentativas frustradas de para intimação do fornecedor (fl. 11, 19, e 20), foi determinado notificação por edital, conforme fl. 33-38.

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 climatizador de ar “Springer Wind Frio”, e 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.

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, em especial pelos documentos de fl. 08-10, que o fornecedor dificultou 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 ofertou a opção de desistência da compra com devolução do valor pago (art. 49).

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor SHOP EXTRA COMÉRCIO DIGITAL LTDA CNPJ 20.343.465/0001-52, foi regularmente notificado por Aviso de Recebimento, às fls. 16-v, e por edital às fl. 35-38, 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;

.....

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 QATAR MÓVEIS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO CNPJ 19.625.644/0001-01, **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** (dezesseis 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, 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, 29 de setembro 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 07/11/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10764>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/QatarMoveis_0116-002.911-6.pdf



Itajubá-MG, 11 de outubro de 2017.

Ofício: 691/17

Processo nº 0116-002.911-6

Fornecedor: FRANCISCO DAS CHAGAS SILVA DE SOUZA
QATAR MÓVEIS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO
CNPJ 19.625.644/0001-01

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, guia para pagamento da multa.

PROCON



Sequencial: 1

Município de Itajubá

Tipo de Guia: MULTA PROCON

Guia: **16** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
Vencimento: **13-12-2017**
Pagável até: **13-12-2017**

Contribuinte.....: 82861-QATAR MOVEIS COMERCIO E REPRESENTAÇÃO FR
Endereço.....: RUA BATISTA DE CARVALHO, 433 CONJUNTO 121
Bairro.....: CENTRO Cep: 17.010-000
Cidade.....: BAURU-SP
CNPJ/CPF.....: 19.625.644/0001-01

Descrição	
Processo FA nº 0116.002.911-6	
Itens	Valor R\$
MULTA PROCON Quantidade: 1,0000	16.444,45
Total da Guia: 16.444,45	

**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: **16** Exercício: **2017** Parcela: **Única**
Total da Guia: **16.444,45** Vencimento: **13-12-2017**

Contribuinte.....: 82861-QATAR MOVEIS COMERCIO E REPRES

81640000164-9 44452048201-9 71213000001-1 60001170056-1

