



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.18-0001646

Fornecedor: RF SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA CNPJ 07.291.363/0001-72

EMENTA: FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. INFRAÇÃO AO CDC. 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. 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 RF SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA, inscrito no CNPJ 07.291.363/0001-72, com endereço na Rua João Guimarães da Silva, 71, Santa Rosa, Itajubá - MG, CEP 37.501-566, por violação aos artigos 6º, III; 20; 31; 35, III; 39, V e 55, §4º do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 31.032.001.18-0001646, que:

“Consumidora alega que solicitou o serviço de Assistência Técnica da Reclamada no dia 01/02/2018 para o seu Notebook. Ocorre que, mesmo depois do serviço prestado, o vício não foi reparado. Foi pago pela consumidora o valor de R\$180,00 através de Transferência de Conta Corrente para Conta Poupança, comprovante anexo. Devido ao não cumprimento de oferta, a consumidora solicitou a restituição, sem êxito. No dia 20/04/2018, foi realizado neste PROCON o Atendimento Preliminar. No qual ficou acordado com o senhor Francisco, pelo telefone (35) 9 8404-1901 que ele enviaria para o

1



e-mail da consumidora o comprovante de depósito e que não seria retirada nenhuma das peças colocadas no aparelho. No entanto, até a presente data o valor não foi restituído. Requer a consumidora a restituição do valor pago. O valor deverá ser depositado em nome da consumidora na Conta Corrente Número 04637-8, Agência: 4595, Banco Itaú. Fundamento Legal: Art.6º, Inciso III; Art.35, Inciso III e Art.39, Inciso II e V do CDC.”

Notificado por duas vezes conforme Avisos de Recebimento de **fl. 06-v**, nas datas de 11/05/2018 e 23/08/2018, o fornecedor **não juntou nos autos** quaisquer manifestações ou defesa dentro do prazo legal de dez dias estabelecido pelo art. 44 do Decreto nº 2.181/97.

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

Reclama a consumidora que teria solicitado o reparo de seu notebook junto ao fornecedor acima identificado mediante o pagamento no valor de R\$ 180,00.

Ocorre que, mesmo depois de efetuado o serviço, o vício não foi reparado e ao solicitar a restituição do valor pago não obteve êxito, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Trata-se o caso de vício do serviço, cujo o regime de responsabilidade é objetivo, nos termos do art. 20 do CDC:

*Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de **qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles **decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária**, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;



II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Restou claro que o serviço prestado não alcançou a legítima expectativa do consumidor, uma vez que o vício não foi reparado.

Ademais, o documento de **fl. 11** comprova que o consumidor efetuou o pagamento em favor do fornecedor referente ao serviço contratado, no valor de R\$ 180,00, sendo que o reparo do vício não ocorreu e o valor referido foi retido.

Destarte, observa-se que 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**;*

DO DESRESPEITO ÀS NOTIFICAÇÕES DO PROCON

Ademais das infrações identificadas, o fornecedor RF SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA CNPJ 07.291.363/0001-72 ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon (fl. 06-v), ao não prestar informações quando regularmente notificado, 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 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;

.....

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.***

[...]

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 RF SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA CNPJ 07.291.363/0001-72, **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, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.296/2011.

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. 20, caput; 39, V; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, **art. 12, VI; e 33, § 2º** do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo III” de gravidade, conforme previsto no art. 21, da Resolução PGJ nº 14/2019 (art. 21, inciso III, nº 19, 34).

Vantagem auferida. Diante da falta de elementos, considero-a não apurada, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 23, e 28, § 3º, da Resolução PGJ nº 14/2019).

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 (Empresa Individual), **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual dentro da faixa de Microempresa, 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\$ 970,00 (novecentos e setenta reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 15), **reduzo** a pena base a metade, e fixo-a em **definitivo** no valor de **R\$ 485,00** (quatrocentos e oitenta e cinco reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

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

6



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, 3 de julho de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon