



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.17-0004316

Fornecedor: SHOPPING CITY CNPJ 20.206.285/0001-29

EMENTA: CUMPRIMENTO DE OFERTA. TROCA DE PRODUTO. PRÁTICA ABUSIVA. RECUSA DE ATENDIMENTO À DEMANDA. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. 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 SHOPPING CITY, inscrito no CNPJ 20.206.285/0001-29, com endereço na Rua Porfirio Marques de Andrade, 1, Vila Sedenho, Araraquara-SP, CEP 14.806-175, por violação dos artigos 35, I e 39, II e V do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 31.032.001.17-0004316, que:

“O consumidor relata que , comprou , 02 produtos no Site Shoppingcity e que solicitou a troca de dos 02 produtos . A loja , se propôs , a trocar um dos produtos , em Agosto quando chegou o produto , porém até a presente data o produto não foi entregue ao consumidor tendo sido o produto enviado para a Empresa . Requer o consumidor , a entrega deste produto . Fundamento Legal 35 “o Inciso I do CDC .”

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



Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às fl. 22, sendo o fornecedor regularmente notificado conforme Aviso de Recebimento de fl. 22-v, **não tendo juntado 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 o consumidor que efetuou a compra online de dois produtos, solicitando a troca de um deles ao recebê-lo. Autorizada a troca pela empresa, o consumidor enviou o produto a ser trocado ao fornecedor e efetuou o pagamento da diferença de valor entre os produtos.

Ocorre que o consumidor não recebeu o novo produto, nem código de rastreio, sendo que, ao contatar a empresa, não obteve solução, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Considerando a recusa ao cumprimento à oferta de troca com o não envio do produto, incide o disposto no art. 35, I do CDC, que prevê:

[...]

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;

[...]



Além disso, ao negar o envio do novo produto, já pago pelo consumidor, o fornecedor recusou atendimento à demanda deste e o colocou 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: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Da mesma forma, é considerada **prática infrativa** nos termos do art. 12, II e VI, do Decreto nº 2.181/97: “*recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;*” e, “*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.

[...]



DO DESRESPEITO ÀS NOTIFICAÇÕES DO PROCON

Ademais das infrações identificadas, o fornecedor SHOPPING CITY CNPJ 20.206.285/0001-29 ainda desrespeitou as notificações (fl. 04-v e 22-v) e determinações do Procon, ao resistir e dificultar sua notificação e 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 práticas infrativas 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. 22. **Será aplicada multa** ao fornecedor de produtos ou serviços que, direta ou indiretamente, **inserir, fizer circular ou utilizar-se de cláusula abusiva**, qualquer que seja a modalidade do contrato de consumo [...]

....

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.

Sendo assim, aplico ao infrator SHOPPING CITY CNPJ 20.206.285/0001-29, **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 4.292/2011.



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, II e V; 35, I; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **12, II e VI; e 33, § 2º** do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo I e III” de gravidade, conforme previsto no art. 21, da Resolução PGJ nº 11/2011 (art. 21, inciso III, nº 16, 19 e 34).

Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor dificultou ao máximo o exercício do direito a troca do produto, 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), **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\$ 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 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, 19 de fevereiro de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon