



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0116-004.396-2

Fornecedor: SHOP EXTRA COMÉRCIO DIGITAL LTDA CNPJ 20.343.465/0001-52
SHOP EXTRA MAIS

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 SHOP EXTRA COMÉRCIO DIGITAL LTDA, inscrito no CNPJ 20.343.465/0001-52, com endereço na Av. Liberdade, 327, Patrimônio, Uberlândia-MG, CEP 38.411-247, 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 adquiriu em 22/08/2016, um Aparelho Celular Sony Xperia, número de série C4 conforme NF em anexo. Por **não ter sido entregue** dentro do prazo previsto solicita-se o **cancelamento** da compra, bem como a **restituição** do valor pago pelo Consumidor.*

*Diante disto com fulcro no **artigo 35 §, III, do CDC**, requer o consumidor a **restituição** do valor pago corrigido monetariamente.*



Esse valor deverá ser depositado mediante ordem de pagamento no CPF do Consumidor, ou via depósito em Conta Corrente, conforme extrato em anexo.”

Regularmente notificado, 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. 25, tendo o fornecedor sido notificado para apresentar defesa no prazo legal conforme AR de fls. 25-v.

Apesar de ter sido regularmente notificado por 2 (duas) vezes, às fls. 04-v e 25-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 efetuou a compra pela internet de um aparelho celular “Sony Xperia”, 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. 11-23, 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 2 (duas) vezes, às fls. 04-v e 25-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)

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 SHOP EXTRA COMÉRCIO DIGITAL LTDA CNPJ 20.343.465/0001-52, **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).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 23), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 15.416,67 (quinze mil quatrocentos e dezesseis reais e sessenta e sete 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\$ 20.555,56** (vinte mil quinhentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e seis 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=10760>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/ShopExtra_0116-004.396-2.pdf