



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0117-001.958-3

Fornecedor: TLR COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO DE CELULAR LTDA

PAPO CELULAR CNPJ 05.951.200/0001-43

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. 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 TLR COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO DE CELULAR LTDA, nome fantasia **PAPO CELULAR**, inscrito no CNPJ 05.951.200/0001-43, com endereço na QSA 02, Lote 7, Loja 01, Taguatinga, Brasília-DF, CEP 72.015-020, por violação dos artigos 30, 31, 35, e 39, V do CDC e, art. 13, VI, e XVIII, do Decreto 2.181/97.

Alegou o consumidor em seu relato inicial que (fl. 4):

*“[...] ter realizado compra de um aparelho celular iPhone 6S 32 GB com o seguinte método de pagamento: Entrada no valor de R\$ 352,50; Frete de R\$ 80,00 e oito parcelas/duplicatas (emitidas por boleto bancário) de R\$ 229,00. A compra foi realizada na data de 31/05/2017. Consumidor foi orientado pelo fornecedor a realizar depósitos em contas de pessoa física (comprovantes em anexo). Ocorre que, o consumidor até a presente data, **não recebeu o produto comprado** e o fornecedor cortou contato com o mesmo.*

Com base em tais fatos, vem o consumidor a requerer informações sobre o ocorrido, o cancelamento da compra e a restituição dos valores pagos (total de R\$ 432,50; a ser feito na conta. Banco Bradesco Agência: 1275-0; Conta: 0058428-2 em nome do próprio consumidor).”



Apesar de ter sido juntados documentos com a confirmação do endereço do fornecedor (fl. 11, 12, e 14 a 20), todas as tentativas de notificação pelos correios restaram infrutíferas conforme documentos de fl. 13 e 26.

Assim, em despacho às fl. 25 foi determinado a notificação por **edital** conforme previsto no art. 42, § 2º do Decreto Federal 2.181/97.

Publicado edital no DOE com comprovantes juntados às fl. 22-24, foi certificado o transcurso do prazo legal, sem que o fornecedor prestasse informações e apresentasse defesa. (fl. 28)

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 "iPhone 6S 32 G" em maio de 2017, e que após o pagamento, conforme comprovantes de fl. 10-12, o produto não foi entregue no prazo previsto na oferta.

O consumidor entrou em contato com o fornecedor por várias vezes para tentativa de solução, 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, 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 recebeu o valor do produto e do frete (fl. 10-11) e não entregou 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).

Dessa forma, estando caracterizado comportamento de práticas infrativas as relações de consumo, **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 TLR COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO DE CELULAR LTDA, PAPO CELULAR CNPJ 05.951.200/0001-43, **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**, da Lei 8.078/90, e **art. 13, VI, XVIII** 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 que o fornecedor dificultou ao máximo o contato com o consumidor, aferindo vantagem financeira em face de prejuízo do consumidor, considero-a apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, da Resolução PGJ nº 11/2011).



Condição econômica do infrator. Considerando 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\$ 700.000,00 (setecentos mil 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\$ 3.940,00 (três mil novecentos e quarenta reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 28), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 3.283,34** (três mil duzentos e oitenta 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.

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.



d) Considerando que o fornecedor foi notificado por edital, conforme decisão de fl. 25 e comprovantes de fl. 22-26, considero-o revel devendo seu prazo correr para todos os efeitos, a partir da publicação da decisão através do DOE, na forma no art. 346 do CPC.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 12 de dezembro 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 15/03/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11893>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/TLR_PapoCelular_0117-001.958-3.pdf



Itajubá-MG, 15 de dezembro de 2017.

Ofício: 673/17

Processo nº 0117-001.958-3

Fornecedor: TLR COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO DE CELULAR LTDA
PAPO CELULAR CNPJ 05.951.200/0001-43

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 de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

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

PROCON