



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0117-001.866-6

Fornecedor: TOKSU COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA CNPJ 11.208.302/0003-38

EMENTA: CONTRATAÇÃO A DISTÂNCIA. 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 **TOKSU COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA** inscrito no CNPJ 11.208.302/0003-38, por violação dos artigos 30, 31, 35, e 39, V do CDC e, art. 13, VI, do Decreto 2.181/97.

Chegou ao conhecimento do Procon, através de reclamação do consumidor, que:

*“A consumidora relata que tem um veículo HB20 Ano 2015 e ocorre que este veículo tentou acionar a Revisão á que tem direito na Empresa citada . Ocorre que foi lhe passado o valor de R\$ 254,30 como consta em documentos em Anexo tratado com uma funcionária da Empresa de nome Ariadne como consta em documentos em Anexo , as conversas sobre o valor citado . A consumidor foi até a Empresa citada para ter acesso ao Serviço porém foi lhe cobrado o valor de R\$ 400,15 centavos . A consumidora realizou este pagamento e requer o cumprimento da Oferta Inicial ou seja o valor apresentado no primeiro contato com a Empresa como consta nas conversas em Anexo com a funcionária da Empresa . Requer a consumidora a restituição do valor de R\$ 145,81 a ser depositado em sua conta bancária de número 1525001-6 Agência 4329-0 do Banco Sicoob em nome da consumidora . **Fundamento Legal Artigo 34 ° , 35 ° Inciso I e 42 ° Parágrafo Único do CDC.**”*



Notificado por AR às fl. 04-v e 20-v, o fornecedor não prestou informações.

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

Reclama a consumidora que contratou o serviço de revisão programada de seu veículo HB20 pelo valor de R\$ 254,30 conforme documentos de fl. 18, junto a concessionária localizada na cidade de Pouso Alegre.

Ocorreu que a mesma se viu surpreendida pela cobrança de valor diverso do contratado, tendo que efetuar o pagamento do valor de R\$ 400,15 (fl. 12).

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;*

....

Ficou claro nos autos, que o fornecedor, colocou o consumidor em desvantagem exagerada, ao cobrar valores diversos do ofertado, 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.***

Ademais dessa prática infrativa, o fornecedor foi regularmente notificado por aviso de recebimento conforme fl. 04-v e 20-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 determinação 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)

A documentação juntada aos autos (fl. 14-23), comprava a prática infrativa posto que o fornecedor não entregou o produto no prazo da oferta (art. 31 e 35 CDC).

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 TOKSU COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA CNPJ 11.208.302/0003-38, **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 4.296/2011.

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. 30, 31, 35, 39, V, e 55, § 4º** da Lei

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [5](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Toksu_0117-001.866-6.pdf)



8.078/90, e art. 13, VI, 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, inciso II, nº 4, e inciso III, nº 19 e 33).

**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 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\$ 2.000.000,00 (dois 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\$ 5.440,00 (cinco mil quatrocentos e quarenta reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 21), **reduzo** a pena base em 2/6 (dois sextos), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 3.626,27** (três mil seiscentos e vinte e seis reais e vinte 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.

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**, 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, 9 de maio de 2018.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 31/07/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13217>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Toksu\\_0117-001.866-6.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Toksu_0117-001.866-6.pdf)