



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.18-0001207

Fornecedor: VIA VAREJO S/A CNPJ 33.041.260/1298-76

EMENTA: VÍCIO DO PRODUTO. RECUSA DE ATENDIMENTO À DEMANDA DO CONSUMIDOR. DESRESPEITO A AUTORIDADE DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/1997. 1. O vício do produto não solucionado no prazo de 30 dias autoriza ao consumidor a escolha das opções previstas no § 1º do art. 18 do CDC. 2. Comete infração o fornecedor que se nega a trocar produto impróprio ou inadequado e que recusa a atender legítima demanda do consumidor (Decreto 2.181/97, art. 12, II e 13, XXIV. 3. A negativa do dever de prestar informações, e, o desrespeito às notificações e às determinações do Procon, constituem prática infrativa passível de multa nos termos do art. 55 § 4º do CDC, e 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 VIA VAREJO SA, inscrito no CNPJ 33.041.260/1298-76, com endereço na Avenida Coronel Carneiro Junior, 320, Centro, Itajubá - MG, CEP 37.500-018, por violação aos artigos 6º, III; 18, §1º, I; 31; 32, II e 55, §4º do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 31.032.001.18-0002746, que:

“A consumidora alega que foi realizar a compra de um conjunto de sofá + cama box. Ocorre que, os dois produtos foram entregues com vício. Ela em um dia posterior à compra foi até a loja para informar ao gerente o ocorrido. Foi orientada que iria um técnico até a sua casa. A consumidora aguardou certo período para visita do técnico, mas não procedeu. Logo, retornou até a loja, onde foi informada que já não estava mais dentro do prazo para solicitar o serviço. Em contato com a loja, foi realizado contato com Michel, Jonatas,

1



Viviane e Carlos. O ultimo, solicitou que a consumidor fosse até a loja dentro de 15 min para falar com a senhora Rafaela, a qual segundo ele, é competente para resolver a lide. A consumidora requer a troca dos produtos. Fundamento legal: ART 6º inciso III e ART 35 inciso II.”

Regularmente notificado sobre o inteiro teor dos autos conforme Aviso de Recebimento de **fl. 10-v**, o fornecedor não prestou informações no prazo legal (art. 42 e 44, 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 efetuado a compra de um conjunto de sofá e cama box junto a empresa, porém, estes foram entregues com vício.

Ocorre que, ao contatar o fornecedor a fim de obter uma solução, não obteve êxito, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

O caso dos autos é de **vício do produto**, conforme previsto no art. 18 do Código do consumidor, que estabelece:

*Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos **vícios de qualidade** ou quantidade que os tornem **impróprios ou inadequados ao consumo** a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

*§ 1º **Não sendo o vício sanado** no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I - a **substituição do produto** por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;*

[...]



Por seu turno, o desrespeito ao disposto no **art. 18** do CDC acarreta infração ao **art. 13, XXIV** do Decreto nº 2.181/97:

*Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):*

[...]

*XXIV - **deixar de trocar o produto impróprio, inadequado**, ou de valor diminuído, por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida, ou fazer abatimento proporcional do preço, a critério do consumidor.*

[...]

O Código também garante ao consumidor o direito básico à informação clara e adequada sobre produtos e serviços e a ter suas legítimas demandas atendidas pelo fornecedor (CDC, art. 6º, III e 39, II).

Desta feita, considerando a negativa do fornecedor em prestar informações, verifica-se afronta ao **direito básico** do consumidor, à **informação**, disposto no **art. 6º** inciso III do CDC:

*Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:*

[...]

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

[...]

Considerando tratar-se de demanda legítima (vício do produto) também incorre o fornecedor em prática abusiva prevista no **art. 39, II**:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras **práticas abusivas**:*

[...]



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

[...]

Infração também prevista no art. 12, II do Decreto nº 2.181/97:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:

[...]

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

[...]

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 VIA VAREJO SA CNPJ 33.041.260/1298-76 ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon (fl. 10-v), ao não cumprir as determinações do CDC 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 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;

.....

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 VIA VAREJO SA CNPJ 33.041.260/1298-76, **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. **6º, III; 18, §1º, I; 39,II; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **12, II; 13, XXIV; 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 16, 34).



Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor dificultou ao máximo o exercício do direito a troca do produto, auferindo 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. 10-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 (EPP), tratando ainda de unidade local da empresa, **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual dentro da faixa de Pequena Empresa, 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\$ 6.940,00 (seis mil novecentos e quarenta reais 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\$ 5.783,34 (quatro mil quinhentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 20, §3º da Resolução PGJ nº 14/2019) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), fixando-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 7.711,12** (sete mil setecentos e onze reais e doze 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

7



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, 12 de março de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon