



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

**Processo nº : 31.032.001.17-0003815** (0117-003.815-6)

**Fornecedor:** VIA VAREJO SA CNPJ 33.041.260/0080-68

EMENTA: DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO. INFRAÇÃO AO ART. 6º, III DO CDC. VÍCIO DE OFERTA. INFRAÇÃO AOS ART. 18, 31 E 35 DO CDC. 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. O Código garante ao consumidor o direito básico à informação clara e adequada sobre produtos e serviços. 2. 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 VIA VAREJO SA, inscrito no CNPJ 33.041.260/0080-68, com endereço na Rua João Pessoa, 83, Centro, São Caetano São Caetano do Sul - SP, CEP 09.520-010, por violação aos artigos 6º, III; 31; 35, I e 55, §4º do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, por meio de relato do consumidor na reclamação nº 0117-003.815-6, que:

*“Consumidora alega que em 25/10/2017 realizou a compra de um fogão a gás do fornecedor "Brastemp", na loja "Casas Bahia" no valor de R\$ 4.430,00; entregue em 01/11/2017. Ocorre que, o produto entregue difere do pedido, pois se trata de um fogão elétrico. Ocorre ainda, que foi informado que seria necessária a instalação do produto por um técnico autorizado e que o mesmo não seria cobrado. Porém, ao detectar que o produto era diferente do que seria instalado, o técnico passou a cobrar um valor de R\$ 60,00.*



*Consumidora já tentou contato com o fornecedor em questão, para reivindicar a substituição do produto pelo que foi requisitado, porém não obteve sucesso (protocolo: 14878193 / SAC: 3003-8889). [...]"*

Notificado eletronicamente conforme comprovantes de **fl. 06**, o fornecedor **não prestou** informações.

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às **fl. 17 e 18**.

Regularmente notificado por **duas vezes**, conforme Avisos de Recebimento de **fl. 17-v e 21-v**, o fornecedor permaneceu inerte, **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 a consumidora que teria efetuado a compra de um fogão a gás junto a empresa, porém o produto o produto foi entregue diferente do pedido e não continha em destaque informações relevantes sobre o produto.

Ocorre que ao tentar contato com o fornecedor para solicitar o cumprimento da oferta, não obteve êxito, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

## **DAS PRÁTICAS INFRATIVAS**

O comportamento apontado nos autos afrontou o **direito básico** do consumidor, disposto no **art. 6º** inciso III do CDC, à **informação** clara, adequada e correta sobre as características dos produtos e serviços:



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 apresentam;*

[...]

Proteção básica e essencial, reforçada pelo **art. 31** do CDC:

*Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços **devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas** e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.*

Com isso, cometeu o fornecedor também infração ao art. 13, inciso I do Decreto nº 2.181/97 (regulamentador do CDC), o qual dispõe:

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

....

*I - ofertar produtos ou serviços **sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas**, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes;*

Ao recusar cumprimento à oferta apresentada e firmada com o consumidor, com a negativa em enviar o produto verdadeiramente adquirido pela



consumidora, o fornecedor incorreu no que dispõe o **art. 35** do 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.*

[...]

Da mesma que infringiu o disposto na 3ª parte do **art. 18** do CDC:

*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;*

*II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

*III - o abatimento proporcional do preço.*



Também ficou caracterizado a recusa em atender uma legítima demanda do consumidor na medida em que o fornecedor não providenciou a troca ou adequação do produto:

*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;*

.....

*Decreto nº 2.181/97:*

*Art. 12. São consideradas práticas infrativa:*

.....

*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 33.041.260/0080-68 ainda desrespeitou as notificações e determinações do Procon (fl. 06; 17-v e 21-v), ao resistir e dificultar ao 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;*

.....

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.***

[...]

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 33.041.260/0080-68, **pena de multa** prevista no art. 56, inciso I, do

7



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; 31; 35; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **12, II; 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.** Diante da falta de elementos, considero-a não apurada, aplicando o fator “1” 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, 11-v, e 13-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 (EMP), **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual dentro da faixa de Empresa de Médio Porte, 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\$ 13.500,00 (treze mil e quinhentos reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 26), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), e, na falta de agravantes, fixo-a em **definitivo** no valor de **R\$ 11.250,00** (onze mil duzentos e cinquenta reais), conforme



previsto no art. 25, II, do Decreto Federal nº 2.181/97, c/c art. 29 da Resolução PGJ nº 14/2019.

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