



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº : 31.032.001.18-0002746

Fornecedor: VIA VAREJO SA CNPJ 33.041.260/0080-68

EMENTA: COMPRA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. VÍCIO DA OFERTA. NOVO PRAZO NÃO CUMPRIDO. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. INFRAÇÃO AOS ART. 31, 35, E 39, II E V DO CDC. DESRESPEITO A CONVOCAÇÃO DO PROCON. INFRAÇÃO AO ART. 55, § 4º DO CDC E ART. 33, § 2º, DO DECRETO 2.181/97. 1. Comete prática infrativa fornecedor que não cumpre a oferta e não entrega o produto, mesmo após a intervenção do Procon. 2. O desrespeito às notificações e convocações 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 18, § 1º, 31; 35, I; 39, V 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 comprou um guarda-roupas pelo site da Ponto Frio e que passado o prazo de entrega, foi dado um novo prazo, prorrogado, e posteriormente, foi cancelada a compra, sem explicações a consumidora.

Mediante tal, requer:

- Informações sobre o ocorrido;



- Cumprimento da oferta, com a entrega do produto comprado. [...]”

Notificado eletronicamente conforme comprovantes de **fl. 05**, o fornecedor apresentou defesa às **fl. 21-27** dos autos reconhecendo o cancelamento fora realizado **indevidamente** devido à inconsistência sistêmica e estabelecendo um novo prazo para entrega do produto, a qual se daria até **10/10/2018** (fl. 10, 23 e 25) ou **15/10/2018** (fl. 19).

Ocorre que, transcorrido ambos os prazos para o cumprimento da obrigação, o produto não foi entregue à consumidora.

Frustrada a tentativa preliminar de solução, o feito foi convertido em processo administrativo às **fl. 28-32** com a respectiva intimação do fornecedor para audiência de conciliação designada para a data de **04/12/2018** às 14h conforme notificação de **fl. 30**.

Regularmente notificado do inteiro teor dos autos e das informações acima explicitadas, conforme Aviso de Recebimento de **fl. 30-v**, o fornecedor **não compareceu à audiência** agendada conforme consta em ata de **fl. 34**.

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 guarda-roupas junto a empresa, porém, transcorrido o prazo inicialmente estabelecido para entrega e não tendo ocorrido a entrega, ocorreu a prorrogação do prazo.

Ocorre que, não sendo o produto entregue dentro da prorrogação do prazo, a compra foi cancelada por parte do fornecedor, sem solicitação ou anuência da consumidora, a qual já teria efetuado o pagamento de duas parcelas referentes à compra.



Ao tentar contato com o fornecedor para obter esclarecimentos sobre o ocorrido e o cumprimento da oferta, não obteve êxito, razão pela qual procurou o Procon para o registro de reclamação.

DAS PRÁTICAS INFRATIVAS

Toda oferta vincula o fornecedor, conforme dispõe o art 30 do CDC:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Também é de conhecimento geral, que o prazo para entrega de um produto, integra a oferta e dela faz parte de forma indissociável.

Por seu turno, ao recusar cumprimento à oferta apresentada e firmada com o consumidor, com a negativa em enviar o produto 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.

[...]

Também ficou caracterizado a recusa em atender uma legítima demanda do consumidor na medida em que o fornecedor se comprometeu e fixou nova data para entrega (fl. 19, 21, 23, e 25), porém não cumpriu e não providenciou o estorno no valor pago, atentando assim contra o **art. 39, II**, do CDC:



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;

.....

Mesma infração prevista no **art. 12, II** do Decreto 2.181/97:

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;

.....

Ademais, considerando que a consumidora efetuou o pagamento referente à compra e o fornecedor não procedeu com a entrega do produto ou estorno do valor pago, conforme certidão de **fl. 35**, observa-se que o fornecedor colocou o consumidor em desvantagem exagerada, o que constitui prática abusiva na forma do **art. 39 V** 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.

[...]

DO DESRESPEITO A CONVOCAÇÃO 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. 30-v), ao **não comparecer à audiência** de conciliação designada quando **REGULARMENTE CONVOCADO**, conforme AR de **fl. 30-v** 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.



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 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.

6



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. **31, 35; 39,II e V; e 55 § 4º** da Lei nº 8.078/90, e, art. **12, II e VI; 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, 19, e 34).

Vantagem auferida. Considerando que o fornecedor dificultou ao máximo a entrega do produto e a devolução do valor pago, 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. 5, e 30-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\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 38), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de **R\$ 21.666,67** (vinte e um mil seiscientos e sessenta e sete reais), 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 (dois terços), fixando-a, em **definitivo** no valor de **R\$ 28.888,89** (vinte e oito mil, oitocentos e oitenta e oito reais e oitenta e nove 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 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, 4 de março de 2020.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon