

Processo Administrativo nº MPMG-0024.18.021283-9

Infrator: CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A

Espécie: Decisão Administrativa Condenatória

Vistos, etc.

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em decorrência de apuração em Investigação Preliminar, nos termos da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), de seu Decreto regulamentador (Decreto Federal n.º 2.181/97), e da Resolução PGJ n.º 14/2019, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **CNOVA COMERCIO ELETRÔNICO S/A**, sob nome fantasia Casas Bahia, inscrito no CNPJ sob o nº 07.170.938/0001-07, com sede na Rua Samuel Klein, nº 83, Bairro Centro, CEP 09.510-125, São Caetano do Sul/SP, decorrente do não estorno dos valores pagos pelos consumidores, pelo exercício do direito de arrependimento.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, inciso I, e 49, parágrafo único e 51, inciso II do Código de Defesa do Consumidor; artigo 13, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97.

Relatório do Sindec, em Minas Gerais, às fls. 10/35, retornou a pesquisa em face do fornecedor “Casas Bahia”, no período de 01/01/2010 a 11/02/2019, com 24 resultados.

Pesquisa apresentada pelo Setor de Dados do Reclame Aqui contendo outras reclamações consumeristas da mesma natureza – 1.743 (mil, setecentos e quarenta e três) – por direito de arrependimento, compreendendo o período de janeiro de 2018 a julho de 2019, conforme fls. 100/101.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa administrativa (fls. 106/114), alegando, em síntese, que o presente Processo deve ser declarado nulo, em razão da violação aos direitos do contraditório e da ampla defesa, ante a ausência de dados mínimos dos consumidores relacionados no relatório do Reclame Aqui.

Asseverou a inexistência de violação a legislação consumerista, e que as reclamações que puderam ser localizadas pela CNOVA foram solucionadas.

Requeru, por fim, o encerramento do Processo Administrativo e juntou documentos – fls. 115/140.

Realizada audiência de conciliação com o fito de resolver amigavelmente o feito, aos 3 de dezembro de 2019, foi concedido o prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação acerca do

interesse em celebrar Termo de Ajustamento de Conduta - TAC e Transação Administrativa ou, alternativamente, apresentar alegações finais – fls. 170/176.

Foram apresentadas alegações finais às fls. 178/184, com recusa das propostas apresentadas e reiteração dos argumentos suscitados na defesa, ressaltando ainda que as diretrizes para que o consumidor possa exercer o seu direito estão disponíveis em todos os seus sites (casasbahia.com; extra.com; pontofrio.com e barateiro.com).

Eis o breve relato. Decido.

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ nº 14/19 com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

Atendido, também, o dever estabelecido no §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutive, pela busca da solução consensual do caso, vez que foram realizadas audiências conciliatórias específicas para a solução consensual do feito – fls. 170/176.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do Procon Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do Procon, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal nº 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ nº 14/19.

Em sua defesa, o reclamado refutou a instauração do presente Processo Administrativo, acerca da suposta violação aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

Tais argumentos não merecem, entretanto, prosperar. Senão vejamos.

Embora o Sindec tenha apresentado relatório com apenas 24 (vinte e quatro) reclamações), foi acostado relatório às fls. 100/101, ressaltando que o Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio www.reclameaqui.com.br, como forma de complementar e subsidiar seus procedimentos consumeristas.

Nesse sentido, foram apresentados dados expressivos e detalhados acerca das 1.743 (mil setecentos e quarenta e três) reclamações sobre “direito de arrependimento”, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, contra o fornecedor **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A**.

O reclamado sequer tentou, em sua defesa, tampouco nas alegações finais, reportar-se a quaisquer das não ínfimas 1.743 reclamações apontadas pelo relatório do Reclame Aqui.

Ora, o Ministério Público só encontra autorização legal para atuar em assuntos que versem sobre direitos difusos, coletivos e os direitos individuais homogêneos. Tais interesses difusos, coletivos, ou individuais homogêneos a merecer o empenho do *Parquet* devem ser os que se destinem a resguardar um interesse maior da sociedade, cuja violação a atinja de tal modo que se apresente justificável a intervenção desta instituição, ou seja, interesses que tenham especial abrangência ou repercussão social.

É o que se verifica no presente caso!

Pois bem. As compras realizadas por meio eletrônico constituem relações de consumo especiais, uma vez que se concretizam fora do estabelecimento comercial, de forma despersonalizada, massificada e sem o contato direto do consumidor com o produto adquirido.

Por essa razão o Código de Defesa do Consumidor previu instituto que confere aos consumidores um período de reflexão a respeito da compra, denominado “direito de arrependimento” pela legislação especial que trata do tema – art. 1º, III do Decreto nº 7.962/13.

Este prazo de reflexão, de 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto, permite ao consumidor desistir da compra e obter a restituição imediata e integral dos valores eventualmente pagos, sem a necessidade de apresentar justificativa para a desistência do negócio.

O que fundamenta o instituto, conforme preconiza RIZZATO NUNES:

[...] é a proteção do consumidor nesse tipo de aquisição. O CDC, exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem-sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor.

Ao prever o exercício legal do direito de arrependimento, o art. 49, parágrafo único do CDC determina que os valores eventualmente pagos, a qualquer título, sejam **devolvidos**

integralmente, inclusive com a devida atualização monetária. Da mesma forma, o decreto do comércio eletrônico prescreve, de forma específica, o dever do fornecedor de comunicar o exercício do direito de arrependimento à operadora/administradora de cartão de crédito, para que se proceda ao não lançamento ou estorno dos valores (art. 5º, §3º).

De acordo com a certidão e o relatório do SRU acostados às fls. 141/157, o reclamado possui condenação administrativa transitada em julgado no Processo Administrativo nº 0024.15.018147-7, apesar de constar o CNPJ 10.596.228/0001-40 e uma outra decisão em grau de recurso nos autos do Processo Administrativo nº 0024.16.017809-1, esta última pela mesma infração tratada nos presentes autos.

Nestes termos, não restam dúvidas de que a **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A** está dissonante com os preceitos consumeristas consagrados no ordenamento pátrio, que constituem normas cogentes, de ordem pública e de caráter indisponível (CR/88, art. 5º, XXXII e Lei Federal 8.078/90, Art. 1º), razão pela qual está sujeita à aplicação de sanções nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da legislação regulamentadora.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor de **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A**, pela prática de infrações em prejuízo da coletividade de consumidores, sujeitando o fornecedor a uma sanção pecuniária, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam existir.

Dentre as sanções administrativas possíveis, a reprimenda consistente em **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inciso I, CDC) mostra-se mais adequada ao caso em exame.

Sendo assim, considerando a natureza da infração, a condição econômica do infrator e a vantagem eventualmente auferida, aplico a pena de multa na forma preconizada pelos artigos 56 e 57 da Lei 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e seguintes do Decreto 2.181/97, bem como pelo artigo 20 da Resolução PGJ nº 14/19, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto Procon Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ nº 14/19, figura no **grupo 2** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso II, item 6), pelo que aplico fator de pontuação 2.

b) Verifico que não foi apurada obtenção de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual atribuo o fator 1 ao item.

c) Por fim, a receita bruta do fornecedor referente ao exercício de 2017 foi no valor de **R\$4.909.719.000,00 (quatro bilhões, novecentos e nove milhões, setecentos e dezenove mil reais)**, conforme informações às fls. 115/117. Restringindo-se ao Estado de Minas Gerais, arbitro o valor da receita bruta anual referente ao exercício de 2017 em **R\$490.971.900,00 (quatrocentos e noventa milhões, novecentos e setenta e um mil e novecentos reais)**, o que leva a concluir se tratar de empresa de grande porte (artigo 28, §1º, da Resolução 14/19).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/19 e fixo o quantum da pena-base no valor de **R\$823.286,50 (oitocentos e vinte e três mil, duzentos e oitenta e seis reais e cinquenta centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário), tendo em vista constar da decisão transitada em julgado nos autos do Processo Administrativo o CNPJ do fornecedor o nº 10.596.228/0001-40 (cópia anexa), razão pela qual diminuo a pena base em 1/3 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$548.857,66 (quinhentos e quarenta e oito mil, oitocentos e cinquenta e sete reais e sessenta e seis centavos)**.

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/5 (um quinto), totalizando o quantum de **R\$658.629,20 (seiscentos e cinquenta e oito mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$658.629,20 (seiscentos e cinquenta e oito mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte centavos)**.

DETERMINO:

1) a intimação do infrator, por seu procurador constituído, via e-mail (fl. 114) para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Banco do Brasil – C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2), o percentual de **90% do valor da multa fixada acima**, isto é, o valor de **R\$592.766,28 (quinhentos e noventa e dois mil, setecentos e sessenta e seis reais e vinte e oito centavos)**, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; ou

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 14/19;

3) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 7 de janeiro de 2020.


SILVIA ALTAf DA ROCHA LIMA CEDROLA
Promotora de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Dezembro de 2019			
Infrator	CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A CASAS BAHIA		
Processo	0024.18.021283-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 490.971.900,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 40.914.325,00
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	2
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 823.286,50
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 411.643,25
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 1.234.929,75
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/11/2019			230,54%
Valor da UFIR com juros até 30/11/2019			3,5173
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 703,45
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.551.786,92



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Remessa Oficial n.º 14.925/2017
Processo Administrativo n.º 0024.15.018147-7/001
Comarca: Belo Horizonte
Remetente: Procon-MG
Interessado: CNOVA Comércio Eletrônico S/A

RELATÓRIO

O Procon-MG instaurou processo administrativo em desfavor da CNOVA Comércio Eletrônico S/A por expor *kit* de produtos à venda (Smart TV LED 32", Full HD, Samsung 32J5500, Screen Mirroring, Wi-Fi + Suporte Bi-Artic SBRP, 136 para TVs de 10" a 55" + Suporte DVD + Cabo HDMI), sem, contudo, possuir em estoque, o que "acabou por lesar a coletividade dos consumidores e o próprio reclamante" (fls. 02-03).

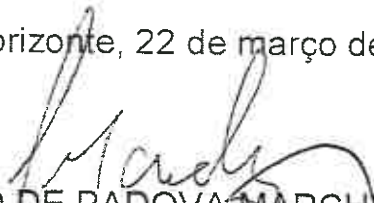
Assegurados o contraditório e a ampla defesa (fls. 15-22 e 43-45), sobreveio a decisão de fl. 51, na qual a autoridade *a quo* julgou insubsistente o objeto do processo, por entender que se trata de "questão meramente individual, já solucionada em contato direto do consumidor com o fornecedor (fl. 10-v)".

Para o reexame necessário de tal decisão, os autos foram remetidos a esta Junta Recursal.

São, em síntese, os fatos.

À douta revisão.

Belo Horizonte, 22 de março de 2019.


ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

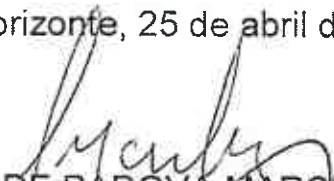
Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Remessa Oficial n.º 14.925/2017
Processo Administrativo n.º 0024.15.018147-7/001
Comarca: Belo Horizonte
Remetente: Procon-MG
Interessado: CNOVA Comércio Eletrônico S/A

ACÓRDÃO

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata de julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, reformar a decisão submetida a reexame para reconhecer a infração decorrente do descumprimento da oferta e aplicar multa ao fornecedor.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.


ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

VOTO

REEXAME NECESSÁRIO. EMPRESA FORNECEDORA DE PRODUTOS. LEGITIMIDADE DO PROCON. QUESTÃO QUE EXTRAPOLA A ÓRBITA INDIVIDUAL. PRELIMINAR REJEITADA. DESCUMPRIMENTO DE OFERTA. DIREITO À INFORMAÇÃO. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA, DA BOA-FÉ OBJETIVA E DA CONFIANÇA. CONTEXTO PROBATÓRIO SUFICIENTE. INFRAÇÃO CONFIGURADA. OBSERVÂNCIA DO ARTIGO 57 DA LEI N.º 8.078/90. MULTA APLICADA. DECISÃO DE INSUBSISTÊNCIA REFORMADA.

Trata-se de recurso de ofício interposto em face de decisão que julgou insubsistente a prática infracional imputada ao fornecedor – expor *kit* de produtos à venda sem, contudo, possuí-lo em estoque – e arquivou o processo administrativo.

Para chegar a essa conclusão, a autoridade primeva entendeu que (fl. 51):

(...) foi observada a impossibilidade de prosseguimento do feito, visto que seu objeto trata de questão meramente individual, já solucionada em contato direto do consumidor com o fornecedor (fl. 10-v), razão pela qual o Ministério Público encontra vedação legal para atuar, o que somente subsiste em assuntos que versam sobre direitos difusos, coletivos e os **individuais** homogêneos”.

Respeito esse posicionamento, mas dele
divirjo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

De início, cumpre analisar a questão preliminar trazida pela reclamada em sua manifestação de defesa (fls. 16-20).

I- PRELIMINAR

1.1 Da **legitimidade** do Procon-MG: questão extrapola a órbita do individual

A matéria objeto do presente feito diz respeito à exposição à venda de *kit* de produtos, correspondentes à Smart TV LED 32", Full HD, Samsung 32J5500, Screen Mirroring, Wi-Fi, ao Suporte Bi-Artic SBRP, 136 para TVs de 10" a 55", ao Suporte DVD e a um Cabo HDMI, sem, contudo, possuir o conjunto em estoque (fls. 02-03).

Nesse sentido é a reclamação realizada junto à ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais em 16.12.2015, na qual o consumidor relatou que, em 03.12.2015, comprou o referido *kit* por meio do *site* da empresa reclamada e afirmou que "o pedido foi realizado, o crédito no cartão foi aprovado e o pagamento foi efetuado" e que foi disponibilizada a data de entrega para 16.12.2015. Contudo, em 08.12.2015, o cliente percebeu que seu pedido havia sido cancelado pela reclamada.

Inclusive, ele juntou cópias de e-mails recebidos pelo atendimento ao cliente da "extra.com.br", sendo um no qual lhe foi informado que "o produto adquirido encontra-se indisponível e sem previsão de reabastecimento do estoque devido um problema logístico" (fl. 07) e outro no qual consta a notícia de que o pedido 93741236 havia sido cancelado e que o estorno do pagamento, junto à administradora de cartão, havia sido providenciado (fl. 11).

O consumidor também trouxe a tela capturada do seu histórico de pedidos no *site* da CNOVA, que possui a informação de "entrega cancelada" (fls. 08-09) e o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

conteúdo de sua conversa com a operadora de *chat* JAQUELINE_DSILVA (protocolo de atendimento nº 385416927), que indicou ter o cancelamento do pedido realizado se dado por “indisponibilidade de estoque” (fls. 10-10v).

Ora, o simples fato de os produtos em referência terem sido ofertados em conjunto por R\$1.281,41 (fls. 08-08v) no *site* da fornecedora, sem, contudo, estarem em estoque, é suficiente para não se considerar a matéria restrita ao âmbito da individualidade e alçá-la à esfera da coletividade, uma vez que a publicidade equivocada atingiu todos os consumidores que tiveram acesso ao sítio eletrônico durante o período em que ela esteve disponível. Em outras palavras, a oferta mencionada não foi realizada com exclusividade ao consumidor manifestante, mas foi disponibilizada em meio eletrônico a uma quantidade imensurável de consumidores.

Aplicável a esse fato, o disposto no artigo 29 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Sobre o tema, importante trazer lição de Lúcia Ancona Lopes de Magalhães Dias:

O Código de Defesa do Consumidor não cuidou apenas de proteger o consumidor *in concreto* das relações de consumo, mas procurou estender o âmbito e aplicação de suas normas também à coletividade de consumidores.

[...] E em seu art. 29, objeto de interesse para nosso estudo, estendeu o conceito de consumidor às pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e contratuais dos fornecedores. Segundo esse dispositivo, “para fins deste Capítulo [V] e do seguinte [VI], equiparam-se a consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

práticas nele previstas.". Os Capítulos V e VI versam, respectivamente, sobre as "Práticas Comerciais" e "Proteção Contratual", inserindo-se a publicidade justamente no capítulo das práticas comerciais, enquanto técnica mercadológica que antecede à própria relação de consumo.

Assim, no que tange à publicidade, o Código visou a proteção não apenas dos efetivos consumidores dos bens e serviços anunciados (art. 2.º, *caput*), mas também dos seus potenciais consumidores (art. 29). Percebe-se que o referido art. 29 tem por objetivo principal atuar *preventivamente* na defesa do consumidor, preocupando-se em evitar um dano por meio da proteção de pessoas expostas às práticas que possam gerá-lo. Nesse passo, podemos dizer que enquanto o art. 2.º, *caput*, visa à tutela *concreta* e *repressiva* do consumidor, o art. 29 cuida de sua tutela *difusa* e *preventiva* ao também proteger o consumidor potencial dos produtos e serviços.

A tutela preventiva do art. 29 é coerente com o sistema consagrado no CDC, que em seu art. 6.º, VI, assegura ser direito básico do consumidor a *prevenção* e *reparação* de danos. De outra parte, essa tutela mostra-se também compatível com a especificidade publicitária, cujos efeitos buscam atuar sobre um *target* específico, consumidores reais e potenciais dos produtos ou serviços anunciados, tendo em vista perfil de público *previamente* estudado pelo anunciante-fornecedor. *Disso decorre* que, por força do art. 29, mesmo aqueles sujeitos que não são efetivos consumidores dos bens e serviços anunciados, mas que podem vir a sê-lo, ou seja, que integrem o público-alvo da mensagem publicitária (*destinatários da publicidade ou consumidores em potencial*), estão protegidos preventivamente contra a publicidade enganosa e abusiva.

(*Publicidade e direito*. 2. ed. São Paulo: RT, 2013. p. 51-52)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

Portanto, considerando-se que há extensa legislação amparando a atuação do Procon-MG (artigo 5º, XXXII, da Constituição Federal; artigos 1.º, 4.º, *caput* e inciso VI, 55 a 60 e 105 do Código de Defesa do Consumidor; art. 14 do ADCT da Constituição do Estado de Minas Gerais; artigos 22 e 23, V e VI, da Lei Complementar Estadual n.º 61, de 12 de julho de 2001, e Decreto Federal n.º 2.181/97), e que a questão extrapola a órbita do individual, incontestemente é a legitimidade do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para processar e julgar a reclamada.

Rejeito, pois, a preliminar.

II- MÉRITO

Sustenta a fornecedora que “ao perceber a impossibilidade de cumprimento da oferta em tempo razoável para atender às expectativas e satisfazer o cliente, determinou o incontinenti estorno junto à operadora do cartão de crédito do valor gasto” pelo cliente, agindo, assim, de boa fé (fl. 20). Além disso, assevera que o fato ocorrido “com o único consumidor” constituiu “mero aborrecimento” (fls. 20-21).

Contudo, não é possível acolher esses fundamentos.

Isso porque, além da reclamação consumerista presente nos autos deste processo (fl. 05-06) e das impressões das telas capturadas pelo cliente (fls. 07-11v), já citadas na análise da preliminar arguida, a própria empresa reclamada não nega o fato ocorrido. Pelo contrário, ela o confirma, confessando-o, portanto, e apenas se restringe a justificar que “ressarcia integralmente o consumidor o valor despendido na realização da compra cancelada” (fl. 20).

Destarte, não restam dúvidas de que a oferta publicada no *site* da reclamada foi descumprida, o que viola a regra de que a oferta realizada pelo fornecedor lhe obriga a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

cumprida, disposta nos artigos 30, 31 e 48 da Lei Federal n. 8.078, de 1990. Veja:

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.**

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.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo **vinculam o fornecedor**, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

(grifos nossos)

Ao assim agir, a fornecedora violou um dos direitos basilares a que faz jus o consumidor, o direito à informação.

Ora, consoante estabelece a Lei Federal n.º 8.078, de 1990 (artigos 6.º, incisos III e IV, e 31), é direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço”.

Diante da complexidade do mercado de consumo e para assegurar a efetiva proteção da parte mais vulnerável da relação – o consumidor – contra abusos e fraudes,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

o legislador impôs ao fornecedor o dever da informação positiva, ou seja, uma informação completa e exata sobre os produtos, serviços e promoções fornecidos ao consumidor, a qual deve ser prestada antecipadamente, para que ele tenha pleno conhecimento do que está sendo ofertado e das implicações que decorrerão de eventual contratação.

O direito do consumidor à informação – definido como “básico” no CDC – e o correspondente dever de informar encontram seu fundamento nos princípios da transparência, da boa-fé objetiva e da confiança, todos reconhecidos expressamente no CDC, bem como na salvaguarda preventiva do consumidor contra equívocos na relação com o fornecedor e que lhe sejam prejudiciais.

Sobre o princípio da transparência, Cláudia Lima Marques escreve¹:

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores, o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4.º, *caput*, do CDC, o da transparência. A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.

[...]

Se transparência é clareza, é informação sobre os temas relevantes da futura relação contratual. Eis porque institui o CDC um novo e amplo dever para o fornecedor, o dever de informar ao consumidor não

1

Contratos no código de defesa do consumidor – o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: RT, 2016. p. 815.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

só sobre as características do produto ou serviço, como também sobre o conteúdo do contrato. Pretendeu, assim, o legislador evitar qualquer tipo de lesão ao consumidor, pois, sem ter **conhecimento** do conteúdo do contrato, das obrigações que estará assumindo, poderia vincular-se a obrigações que não pode suportar ou que simplesmente não deseja.

Já sobre o princípio da boa-fé, oportuno referir as lições do Professor Rizzatto Nunes²:

[...] A boa-fé objetiva é, assim, uma espécie de pré-condição abstrata de uma relação ideal (justa), disposta como um tipo ao qual o caso concreto deve se amoldar. Ela aponta, pois, para um comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes, a fim de garantir o respeito ao direito da outra. Ela é um modelo principiológico que visa garantir a ação e/ou conduta sem qualquer abuso ou nenhum tipo de obstrução ou, ainda, lesão à outra parte ou partes envolvidas na relação, tudo de modo a gerar uma atitude cooperativa que seja capaz de realizar o intento da relação jurídica legitimamente estabelecida.

Sem transparência e boa-fé por parte dos contratantes, não há como subsistir o terceiro pilar dessa relação – confiança. A propósito, calha citar a abalizada doutrina de Andreza Cristina Baggio³:

No âmbito das relações de consumo, portanto, a confiança é indispensável seja porque o consumidor é vulnerável, seja porque estas relações são complexas. O fato é que consumir é um ato de confiança. O fornecimento de produtos e serviços se

2

Contratos no código de defesa do consumidor – o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: RT, 2016. p. 815.

³ *O direito do consumidor brasileiro e a teoria da confiança.* São Paulo: RT, 2012. p. 22.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

organiza de tal forma que resta ao consumidor acreditar que aquilo que lhe está sendo ofertado não lhe trará nenhum prejuízo, não lhe causará nenhum dano, pois sem esta confiança é simplesmente inviável contratar.

[...]

Parte-se da premissa de que o contrato de consumo deve ter por escopo a proteção de expectativas do consumidor, com fundamento na boa-fé, transparência, informação e respeito à função social do contrato, pois os contratos de consumo são contratos de massa, e contam, em um dos polos, com uma parte vulnerável, que manifesta a sua vontade de contratar por meio de simples adesão a regras previamente impostas.

Nesse sentido, as decisões do Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que assim tem se pronunciado:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA. DECISÃO ADMINISTRATIVA. PROCON. IMPOSIÇÃO DE MULTA. DESCUMPRIMENTO DE OFERTA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA. SOLIDARIEDADE ENTRE FORNECEDORES.

O Poder Judiciário não pode revisar o mérito das decisões **administrativas**, como se fosse sua instância revisora, mas tão comente verificar a legalidade do ato praticado

Inexiste ilegalidade da multa aplicada pelo PROCON à empresa que ignora as disposições do Código de Defesa do Consumidor e veicula informação incorreta ou deixa de cumprir oferta.

Nos termos do artigo 18 do CDC, os fornecedores respondem **solidariamente** pelos vícios decorrentes da disparidade da mensagem publicitária.

Recurso conhecido e provido. (TJMG - Apelação Cível 1.0324.16.001924-0/001, Relator(a): Des.(a) Albergaria Costa, 3ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/07/2017, publicação da súmula em 08/08/2017)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Remessa Oficial nº 14.925/2017

EMENTA: CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO - PRELIMINAR DE INÉPCIA DO RECURSO - REJEIÇÃO - PLANO DE TV POR ASSINATURA - OFERTA PELO FORNECEDOR - COMPROVAÇÃO - VINCULAÇÃO - DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS DA OFERTA - COMPROVAÇÃO - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS TERMOS DA OFERTA - CABIMENTO - RESTITUIÇÃO, EM DOBRO, DE VALOR COBRADO A MAIOR A TÍTULO DE MENSALIDADE - CABIMENTO - MÁ-FÉ COMPROVADA - TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA - TEMA DE ORDEM PÚBLICA - ALTERAÇÃO DE OFÍCIO - VALOR DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - ARBITRAMENTO NOS TERMOS DO ART. 20, §4º, DO CPC - CABIMENTO - RECURSO PRINCIPAL NÃO PROVIDO - RECURSO ADESIVO PROVIDO - TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA ALTERADO DE OFÍCIO.

- Presentes os requisitos do art. 514 do CPC, não há falar em não conhecimento do recurso de apelação.

- A teor do art. 14, do CPC, o fornecedor de serviços responde, em tese, **independentemente** da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

- **Toda oferta vincula o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado**, sendo o fornecedor **solidariamente** responsável pelos atos de seus parceiros, prepostos ou **representantes** autônomos.

- Comprovada a realização de oferta pelo fornecedor e a sua aceitação pelo consumidor, este tem a opção de exigir o seu cumprimento em caso de recusa do prestador de serviço.

- Comprovado o descumprimento contratual e as cobranças indevidas, além da má-fé, a parte autora faz jus à repetição do indébito em dobro, nos termos do art.42, parágrafo único, do CDC.

- No caso de restituição em dobro de quantia cobrada a maior decorrente da **responsabilidade** civil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

contratual, os juros de mora devem incidir da data da citação.

- Preliminar rejeitada. Recurso principal conhecido em parte e não provido. Recurso adeviço provido. Termo inicial dos juros de mora alterado de ofício. (TJMG - Apelação Cível 1.0145.14.036841-9/001, Relator(a): Des.(a) Márcia De Paoli Balbino, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 03/12/2015, publicação da súmula em 15/12/2015)

Portanto, com tais considerações, reformo a decisão *a quo* e julgo subsistente a infração de descumprimento de oferta, visto que violados o direito a informação e os princípios da transparência, da boa-fé objetiva e da confiança, nos termos dos artigos 4.º, incisos I e III; 6.º, incisos III e VI; 30; 31; e 48, todos do CDC e do artigo 13, inciso VI do Decreto Federal n.º 2.181/97.

Passo, pois, à dosimetria da pena a ser aplicada, nos termos do artigo 57 da Lei n.º 8.078/90 e da Resolução PGJ n.º 11/2011.

a) Gravidade da infração

A CNOVA Comércio Eletrônico S/A praticou infração que se enquadra no Grupo II, artigo 60, inciso II, item “4” da Resolução PGJ n.º 11/2011, cujo fator de cálculo é “2”.

b) Vantagem auferida

O § 3.º do artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/2011 preceitua que, “em relação à vantagem, serão utilizados dois fatores de cálculo: Vantagem não apurada ou não auferida - fator 1; Vantagem auferida - fator 2”.

No caso em tela, visto que não há prova de que o autuado tenha obtido alguma vantagem, será aplicado o fator 1.

c) Condição econômica



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

O artigo 63, *caput*, e § 1.º, da Resolução PGJ n.º 11/2011 estabelecem:

Art. 63 A condição econômica do infrator será aferida por meio de sua receita mensal média.

§ 1º Para o cálculo da receita média será considerado a receita bruta obtida pelo infrator no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

No caso dos autos, não apresentada Demonstração do Resultado do Exercício de 2014 em momento oportuno, embora instada para tanto (fls. 15-15v e 43-45), sua receita bruta carece ser arbitrada.

Para tanto, é necessário considerar que, apesar de a empresa CNOVA Comércio Eletrônico S/A figurar no polo passivo do presente processo administrativo, a prática infrativa ocorreu no site "extra.com.br". Portanto, utilizo a Demonstração do Resultado do Exercício informada à fl. 335v no PA nº 0223.14.000591-7/001 (RAC nº 13.650/2016), de minha autoria, na qual consta a receita bruta em 2014 da empresa "Via Varejo S/A" (Extra) no montante de R\$12.288.537,60.

d) Cálculo

Aplicando-se a fórmula matemática prevista no artigo 65 da Resolução PGJ/MG n.º 11/2011, a multa-base correspondente à infração será de R\$25.480,90 (vinte e cinco mil, quatrocentos e oitenta reais e noventa centavos), conforme planilha que segue.

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA	
MARÇO DE 2019	
Infrator	CNOVA Comércio Eletrônico S/A
Processo	14.925/2017



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

Motivo	Descumprimento de oferta		
1 - RECEITA BRUTA			R\$12.288.537,80
Porte =>	Grande Porte	12	R\$1.024.044,80
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Microempresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	2
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$25.480,90

Após consultar o CNPJ da recorrente (CNPJ 10.596.228/0001-40) no Sistema de Registro Único do Ministério Público de Minas Gerais, constatei que ela é, em verdade, infratora primária.

Portanto, sobre a pena-base incidirá a atenuante prevista no artigo 25, inciso II, do Decreto n.º 2.181/97, com diminuição em 1/2 (metade), de acordo com entendimento sedimentado desta Turma Recursal.

Por fim, aplico a agravante em razão de ter a prática infrativa ocasionado dano coletivo, conforme disposto no inciso VI do art. 26 do Decreto Federal nº 2.181/1997, visto que sua prática infrativa acarretou danos a todos os consumidores que acessaram o site da empresa enquanto a oferta vigia de modo indevido, porquanto não obtiveram as informações adequadas que lhes eram devidas. Assim, aumento o cálculo da pena-base em 1/6 (um sexto).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017


De acordo com o resultado da operação (R\$25.480,90 – 12.740,45 + R\$2.123,41), concretizo a sanção pecuniária em R\$14.863,86.

Diante do exposto, reformo a decisão submetida a reexame para reconhecer a infração praticada pela CNOVA Comércio Eletrônico S/A por descumprimento de oferta. Assim, aplico-lhe a multa no valor de R\$14.863,86 (catorze mil, seiscentos e oitenta e três reais e oitenta e seis centavos).

Intime-se a reclamada e seu advogado dessa decisão, cientificando-os, inclusive, da possibilidade de interposição de recurso, nos termos do artigo 43, § 1.º, da Resolução PGJ n.º 11/2011.

É como voto.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.


ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JUNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Remessa Oficial nº 14.925/2017

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA RODRIGO CANÇADO ANAYA
ROJAS**

VOTO

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA MARCOS TOFANI BAER
BAHIA**

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, reformaram a decisão submetida a reexame para reconhecer a infração decorrente do descumprimento da oferta e aplicaram multa ao fornecedor.

