

**Processo Administrativo nº MPMG-0024.19.007264-5**

Infrator: MOBLY COMÉRCIO VAREJISTA LTDA.

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 **MOBLY COMÉRCIO VAREJISTA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 14.055.516/0001-48, com sede na Rua Major Paladino, nº 128, Galpão 12, Villa Leopoldina, CEP 05.307-000, São Paulo/SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I, 39, II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta quanto ao prazo de entrega de produtos (atraso) ou não entrega.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares. Foram registradas 4.452 (quatro mil quatrocentos e cinquenta e duas) reclamações em face do fornecedor, relacionadas a não entrega de produtos, no período de janeiro de 2017 a maio de 2019, de acordo com Relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 69/71).

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa, alegando, em síntese, que a empresa sempre cumpriu a legislação pátria, especialmente aquela atinente aos direitos do consumidor e que adota todas as providências necessárias para solucionar os problemas dos clientes.

Aduziu que no caso da consumidora, após o contato alegando a entrega equivocada apenas da cama auxiliar, a empresa tentou enviar um novo produto e realizar a coleta do produto incompleto, no entanto, a empresa que intermediou a transação, Mercado Livre, estornou o valor pago para a reclamante, o que obrigou a fornecedora a cancelar o reenvio do produto.

Salientou que a consumidora entrou com a ação judicial nº 9017740-39.2019.8.13.002, na comarca de Belo Horizonte com base no mesmo evento. E requereu, por fim, o arquivamento do feito – fls. 87/102.

Designada audiência de conciliação para resolução consensual do feito, foram apresentadas propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, e concedido o prazo de 10 (dez) dias para manifestação ou, alternativamente, apresentação das alegações finais – fls. 108/110.

Foram apresentadas alegações finais às fls. 111/112, requerendo a investigação do parceiro comercial Mercado Livre, e, subsidiariamente, pleiteou o parcelamento da multa administrativa em 10 (dez) vezes.

Em manifestação ministerial de fl. 113 o requerimento de investigação do parceiro comercial foi fundamentadamente indeferido, e concedido o parcelamento da multa administrativa em 05 (cinco) parcelas mensais.

O fornecedor Mobly Comércio Varejista Ltda. Apresentou nova manifestação argumentando não ser responsável pela oferta que originou a investigação em tela, e reiterando requerimento de investigação do parceiro comercial Mercado Livre. Na oportunidade, recusou o parcelamento da multa nos termos oferecidos.

É o relato essencial. 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 2181/97 e da Resolução PGJ nº 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), recusadas pelo fornecedor - fls. 116/117.

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.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – artigos 4º, I, 39, II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97.

A empresa reclamada de fato infringiu os preceitos legais previstos, em prejuízo da coletividade, fato demonstrado pelas diversas reclamações consumeristas juntadas aos autos, na medida em que deixou de cumprir, sem justa causa, com a sua parte contratual ao não entregar os produtos aos consumidores no prazo estabelecido ou não entregá-lo sob diversos argumentos, especialmente indisponibilidade do produto em estoque.

Saliente-se que o a reclamação consumerista que seu ensejo ao presente processo administrativo caso deve ser interpretada como um exemplo das condutas praticadas pelo fornecedor de modo descumprir as ofertas anunciadas em sítios eletrônicos.

Verifica-se a coletividade do dano pelo número de reclamações registrada em face do fornecedor conforme pesquisa realizada no Reclame Aqui, abrangendo várias reclamações similares acerca do descumprimento de oferta pelo fornecedor. Extraí-se dos autos exemplos desses registros:

Vende produto e não tem ele em estoque. Comprei em dezembro 4 cadeiras Romero Britto e um puff da Romero Britto, hoje dia 7 de março já se passaram 46 dias úteis, 67 dias, desde que comprei o produto e não tenho previsão de entrega (...) - fl. 71

MOBLY, descumprimento do CDC, Propaganda enganosa. Solicitei via site, um sofá que estava em promoção, pedido concluído e pagamento efetuado em boleto no mesmo dia conforme pedido 704962671. Ocorre que, pra minha surpresa, o pedido foi indevidamente cancelado, recebi um e-mail alegando falha sistêmica. (...) fl. 71-v.

Saliente-se que a ausência de má-fé da empresa, bem como a indisponibilidade de produtos atribuída a outros fornecedores, é irrelevante para a análise da responsabilidade do reclamado frente ao consumidor nos termos do CDC, uma vez que tais eventualidades estão compreendidas nos riscos do empreendimento.

Nesse contexto, como bem explicita a doutrina, o fornecedor responde **objetivamente** pelos danos causados ao consumidor, uma vez que o risco da atividade no fornecimento de produtos e serviços é natural e deve ser por ele suportado, não havendo se falar em análise de dolo ou culpa. Veja-se:

[...] a responsabilidade na Lei 8.078 é objetiva, de maneira que a ampla solidariedade legal e expressamente reconhecida, diferentemente da regra do regime privatista do Código Civil, **independe da apuração e verificação de culpa ou dolo**. (NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor, p. 196).  
(Destacamos)

Poder-se-ia dizer que antes – por incrível que pareça – o risco do negócio era do consumidor. Era ele quem corria o risco de adquirir um produto ou serviço, pagar seu preço (e, assim, ficar sem seu dinheiro) e não poder dele usufruir adequadamente ou, pior, sofrer algum dano. [...]  
Agora, com a Lei n. 8.078, o risco integral do negócio é do fornecedor. (*Idem*, p. 218)

Quanto as alegações de responsabilidade do Parceiro Comercial ou do administrador do *marketplace*, a alegação também não merece prosperar. Isso porque, como se sabe, a regra do Código de Defesa do Consumidor é a da **responsabilidade solidária** da cadeia de fornecedores, e é desta forma que se encontra preceituado o art. 18, *in verbis*:

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 as 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. [...] (grifo nosso)

Nesse contexto, o reclamado formulou o requerimento de investigação do Parceiro Comercial sede de alegações finais, momento processual inoportuno para tando, uma vez que os prazos processuais estabelecidos na Resolução PGJ n.º 14/19, que estabelece as normas gerais do Programa Estadual de proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), são preclusivos, nos termos do seu artigo 5º, §3º.

Destarte, qualquer matéria de defesa a ser arguida pela reclamada deveria ser adequadamente aventada no momento da apresentação de sua Defesa Administrativa, feita em fls. 49/51, ocasião em que o fornecedor MOBLY não suscitou a investigação do parceiro comercial Mercado Livre.

Portanto, não restam dúvidas de que o reclamado infringiu, além dos dispositivos normativos acima mencionados, os artigos 39, II e 48 da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*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)*

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

*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.*

Como se sabe, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas, especialmente na seara do direito do consumidor.

Sabe-se que fatos como esses verificados são comuns no mercado, em face da reiterada exploração da condição de hipossuficiência do consumidor. A verdade é que as grandes companhias presentes no mercado têm assimilado estatisticamente as probabilidades de condenação em danos, considerando-as um custo comum da atividade e preferindo, muitas vezes, não tomar as medidas necessárias para evitá-los, por considerá-las mais onerosas do que as indenizações a serem pagas, ainda mais diante dos percentuais de pessoas que, desconhecendo seus direitos, deixam de pleiteá-los, seja no âmbito administrativo seja no judicial.

É cediço que melhor do que uma indenização por compensação de danos, é que os danos não cheguem a ocorrer. Entretanto, em casos como o dos autos se verifica necessário medidas visem evitar reiteração de infrações futuras no mercado consumerista, com o escopo de manutenção da fisiologia das relações jurídicas estabelecidas pela legislação de regência, ou seja, o funcionamento normal do mercado.

No mesmo norte, o Decreto 2.181/97 aduz ser considerada prática infrativa a recusa do atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (artigos 12, II e 13, XVI, Decreto nº 2.181/97).

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor **MOBLY COMÉRCIO VAREJISTA LTDA.** reclamado, por violação ao disposto nos artigos 4º, I, 39, II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97, em prejuízo da

coletividade, sujeitando-o à sanção de ordem administrativa, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam advir.

Dentre as possíveis sanções administrativas, a reprimenda consistente na cominação de MULTA ADMINISTRATIVA (art. 56, inciso I) mostra-se a 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 segs. 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 4), 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, com o intuito de comensurar a condição econômica do fornecedor, arbitro a receita anual, no ano de 2018, no valor de **R\$50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais)**, o que leva a concluir por 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\$88.333,33 (oitenta e oito mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três 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) Deixo de aplicar a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário), uma vez que conforme Certidão de fl. 84, existe decisão administrativa condenatória transitada em julgado em face do fornecedor por inobservância do prazo de entrega estipulado, PA nº 0024.15.000325-9.

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 **1/6** (um

sexto), totalizando o quantum de **R\$103.055,55 (cento e três mil, cinquenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$103.055,55 (cento e três mil, cinquenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos)**.

DETERMINO:

1) a intimação do infrator, por seu procurador constituído, à Rua Funchal, n] 263, 10º andar, Vila Olímpia, CEP 04.551-060, São Paulo - SP, 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\$ 92.749,99 (noventa e dois mil, setecentos e quarenta e nove reais e noventa e nove 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 subseqüente 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, 07 de janeiro de 2020.

**SILVIA ALTAF DA ROCHA LIMA CEDROLA**  
Promotora de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Dezembro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	MOBLY COMÉRCIO VAREJISTA LTDA.		
<b>Processo</b>	0024.19.007264-5		
<b>Motivo</b>	Descumprimento de Oferta		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 50.000.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.166.666,67
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>2</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 88.333,33</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 44.166,67</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 132.500,00</b>
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
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 703,45</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.551.786,92</b>