Processo Administrativo nº **MPMG-0024.19.008307-1**
Infrator: **CNOVA COMERCIO 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 EXTRA.COM.BR, 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.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I e VI; 35, caput; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta, referente a não entrega de produtos adquiridos em seu sítio eletrônico.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se em pesquisa extraída do *site* ReclameAqui, dados de outras reclamações consumeristas da mesma natureza – sendo registrado 1.704 (um mil e setecentas e quatro) reclamações, relacionadas a venda online de produtos indisponíveis em estoque, compreendendo o período de janeiro de 2017 a maio de 2019, conforme fls. 43/44.

Juntada Investigação Preliminar Procon nº MPMG 0024.18.021271-4 ao presente Processo Administrativo, por se tratar de objeto idêntico – fls. 100/174.

Certidão de fls. 176/196 atestou a existência de condenação administrativa transitada em juntado em face do fornecedor em sede do Processo Administrativo nº 0024.15.018147-7.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa, alegando, em síntese, que em casos como o da consumidora reclamante, quando ocorre a indisponibilidade do produto em estoque, a política padrão da reclamada é oportunizar ao consumidor a opção entre: realizar o cancelamento do negócio, obter a restituição financeira imediata, ou receber outro produto equivalente, conforme ditames do art. 35 da Lei 8.078/90.

Argumentou que as reclamações representam quantia inexpressiva diante do volume gigantesco de operações de compra e venda realizadas pelo grupo CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO.

Salienta que é uma empresa de renome em todo o território nacional, e que no caso da consumidora reclamante procedeu a imediata comunicação ao fornecedor gerenciador de pagamentos para que efetuasse o cancelamento da compra, efetuando o reembolso em prazo razoável.

Aduziu que atua no marketplace, ambiente virtual destinado a comercialização de produtos e serviços dos parceiros comerciais, sendo, portanto, os lojistas os responsáveis por eventuais problemas na comercialização dos produtos ofertados.

Requereu o arquivamento do presente Processo Administrativo e juntou documentos – fls. 198/226.

Juntada, às fls. 232/263, nova Investigação Preliminar Procon nº MPMG 0024.19.001267-4 ao presente Processo Administrativo, por se tratar de objeto idêntico, de onde se extrai, de pesquisa realizada pelo Reclame Aqui, a ocorrência de 22.076 (vinte e duas mil e setenta e seis) queixas relacionadas a cancelamento de compra, e 30.567 (trinta mil, quinhentas e sessenta e sete) reclamações referentes a não entrega de produtos, todas em face do fornecedor Extra.com.br (fls. 261/262).

Designada audiência administrativa para o dia 29 de outubro de 2019, às 15h30min, para apresentação de propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa (anexadas à contracapa dos autos), o fornecedor não compareceu, embora regularmente intimado às fl. 230/231, conforme Termo de Audiência de fl. 265.

Instado a apresentar alegações finais (266/267), quedou-se inerte, nos termos de Certidão de fl. 267-v.

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 foi designada audiência administrativa para a propositura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) – fl. 265.

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 – 4º, I e VI; 35, caput; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Isso porque, como se sabe, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas. Nesse sentido, dispõe o os artigos 39, II e 48 da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor:

> 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. (grifo nosso)

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 empreendedor 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)

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.

Nesse contexto, cumpre destacar que o fato do fornecedor ter estornado o valor correspondente ao produto adquirido à consumidora reclamante, ou, ainda, ter proposto o recebimento de produto equivalente não significa que não se configurou a infração consumerista, uma vez que tais obrigações estão expressamente previstas no Código do Defesa do Consumidor.

Dispõe o art. 35 do CDC que:

> 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.

Destaque-se que o inciso I do referido dispositivo confere ao consumidor a opção do cumprimento forçado da obrigação, prestigiando o Princípio da Pacta sunt servanda, uma vez que o interesse do consumidor ao realizar a contratação de um produto ou serviço é o efetivo cumprimento da obrigação, o que é oportunizado aos consumidores nos casos de cancelamento do pedido nas compras realizadas por marketplace.

Ademais, vale destacar que não se trata, pois, de caso isolado. O Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio *reclameaqui.com.br*, como forma de complementar e subsidiar seus procedimentos consumeristas, e ao realizar pesquisa, a fim de averiguar se a infração praticada carateriza ofensa ao direito coletivo, constatou-se a existência de diversas reclamações semelhantes.

Nesse sentido, o Relatório de fls. 43/44 reportou a existência de 1704 (um mil, setecentas e quatro) queixas relacionadas a "venda *online* com produtos indisponíveis em estoque", no período de janeiro de 2017 a maio de 2019, valor que por si só já é expressivo.

No entanto, em nova pesquisa realizada no mesmo domínio, apenas no cadastro da empresa Extra – Loja Online, uma das integrantes do grupo CNOVA, utilizando os termos "cancelamento de compra" e "não entrega de produtos" constatou-se a existência de 22.076 (vinte e duas mil e setenta e seis) e 30.567 (trinta mil quinhentas e sessenta e sete) reclamações respectivamente, no período de janeiro de 2017 a julho de 2019, cifras que apontam a recorrência da infração a legislação consumerista pelo descumprimento de ofertas.

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 empresas 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.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo** em desfavor do fornecedor reclamado, por violação ao disposto nos artigos 4º, I, 35, caput, 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, 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, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir de demonstração do resultado do exercício apresentado à fl. 98, cuja receita bruta anual, em 2018, correspondeu a R$ 4.681.659.000,00 (quatro bilhões, seiscentos e oitenta e um milhões, seiscentos e cinquenta e nove mil reais), restringindo o valor ao faturamento proporcional ao estado de Minas Gerais, obtemos um montante de aproximadamente **R$ 468.165.900,00 (quatrocentos e sessenta e oito milhões, cento e sessenta e cinco mil e novecentos reais)**, o que leva a concluir se tratar de empresa de grande porte (artigo 28, §1°, 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$785.276,50 (setecentos e oitenta e cinco mil, duzentos e setenta 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 agravante prevista nos incisos I e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – ser o infrator reincidente (conforme certidão de fl. 176) e causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de **R$ 1.047.035,34 (um milhão, quarenta e sete mil, trinta e cinco reais e trinta e quatro centavos).**

Ausentes circunstâncias atenuantes e concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R$ 1.047.035,34 (um milhão, quarenta e sete mil, trinta e cinco reais e trinta e quatro centavos).**

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores, à Alameda Santos, nº 2300, Cj. 51, 5º andar, Cerqueira César, São Paulo/SP, CEP 01418-200 (fl. 198), 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$ 942.331,80 (novecentos e quarenta e dois reais, trezentos e trinta e um reais e oitenta 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;

2) 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.

3) 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, 17 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			
Janeiro de 2020			
Infrator	CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A		
Processo	0024.19.008307-1		
Motivo	Descumprimento de Oferta		
1 - RECEITA BRUTA			**R$ 468.165.900,00**
Porte =>	Grande Porte	12	R$ 39.013.825,00
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$ 785.276,50**
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			**R$ 392.638,25**
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			**R$ 1.177.914,75**
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2019			**230,91%**
Valor da UFIR com juros até 31/12/2019			3,5212
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			**R$ 704,24**
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			**R$ 10.563.598,43**