

Processo Administrativo nº **MPMG-0024.21.012413-7**

Reclamado: **FACI.LY SOLUÇÕES E TECNOLOGIA 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), visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **FACI.LY SOLUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 30.297.195/0001-44, com sede na Avenida Paulista, n.º 302, Bela Vista, São Paulo/SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos artigos 4º, I, 35, “caput”, 39, inciso II e 48 da Lei n.º 8.078/90 (CDC), artigo 12, inciso II e art. 13 inciso XVI, do Decreto Federal n.º 2.181/97; art. 4º, inciso V, do Decreto 7.962/2013, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta, referente à não entrega e atraso de produtos adquiridos em seu *site*, e à não manutenção de serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico.

Notificado, o fornecedor apresentou defesa administrativa às fls. 1.406/1.422.

Designada audiência para propositura de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito – fl. 1.683.

Apresentadas as alegações finais (fls. 1.691/1.695).

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 2.181/97 e da Resolução PGJ nº 57/2022.

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) – fl. 1.683.

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 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ nº 57/22.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – artigos 4º, I e VI, 35, *caput*, 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 e art. 4º, V do Decreto nº 7.962/2013.

A empresa reclamada não nega a ocorrência das infrações, limitando-se a justificar os atrasos na entrega à deficiência da estrutura de logística da empresa, no período investigado, devido ao inesperado crescimento do número de pedidos, assim como pelas dificuldades enfrentadas no período da Pandemia do Covid-19, informando que vem investindo maciçamente na empresa, com o fito de prestar o melhor serviço ao consumidor.

Com relação ao atendimento ao consumidor, afirmou que disponibiliza diversos meios de comunicação e que tem a intenção de aprimorar os canais mediante investimento de R\$250.000.000,00 (duzentos e cinquenta milhões de reais) que serão destinados tanto à melhoria da área de logística quanto à área de atendimento ao consumidor.

Contudo, os argumentos apresentados pelo reclamado não são suficientes para descaracterizar as infrações praticadas. O CDC dispõe, em seu art. 35:

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;

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

III- rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Em nenhuma das hipóteses previstas, entretanto, isso ocorreu com tranquilidade.

Quanto ao fato de o fornecedor ter resolvido as reclamações constantes dos autos, ou ter solucionado, como afirma, quase todas das questões pós-venda apontadas no relatório do ReclameAqui, não significa que não se configuraram as infrações consumeristas, mas tão-somente expressam mais do que a obrigação do fornecedor, contida no Código do Defesa do Consumidor (art. 35, III, CDC).

Ademais, conforme estabelece o artigo 48, CDC, as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor.

Ao alterar os contratos, de forma unilateral, a reclamada violou o postulado da boa-fé objetiva, que impõe aos contratantes, desde o aperfeiçoamento do ajuste até sua execução, um comportamento de lealdade recíproca, de modo que cada um deles contribua efetivamente para o atendimento das legítimas expectativas do outro, sem causar lesão ou impingir desvantagem excessiva.

Consoante leciona Assis Neto:

“A boa-fé é dever ativo e, ao mesmo tempo, uma norma de interpretação das disposições contratuais. Por isso se trata de uma acepção positiva. Daí concluir-se que a boa-fé objetiva é ampla. Será concretizada pela atividade criadora do direito nas decisões judiciais. Significa que as partes contratantes devem agir de acordo com normas de conduta pautadas na seriedade e ausência de malícia ou de pretensão de se locupletar indevidamente.”

Nelson Rosendal, por sua vez, destaca:

“O princípio da boa-fé objetiva – circunscrito ao campo do direito das obrigações – é o objeto de nosso enfoque. Compreende ele um modelo de conduta social, verdadeiro standard jurídico ou regra de conduta, caracterizado por uma atuação de acordo com determinados padrões sociais de lisura, honestidade e correção de modo a não frustrar a legítima confiança da outra parte. [...] Esse dado distintivo é crucial: a boa-fé objetiva é examinada externamente, vale dizer que a aferição se dirige à correção da conduta do indivíduo, pouco importando a sua convicção. De fato, o princípio da boa-fé encontra a sua justificação no interesse coletivo de que as pessoas pautem seu agir pela cooperação e lealdade, incentivando-se o sentimento de justiça social, com

repressão a todas as condutas que importem em desvio aos sedimentados parâmetros de honestidade e retidão. Por isso, a boa-fé objetiva é fonte de obrigações, impondo comportamentos aos contratantes, segundo as regras de correção, na conformidade de agir do homem comum daquele meio social.”¹

A boa-fé objetiva, portanto, é uma regra de conduta que abrange todas as relações jurídicas, que rege todo o ordenamento jurídico.

No âmbito consumerista, o princípio da boa-fé objetiva está consagrado no artigo 4.º, III, CDC, *in verbis*:

“Art. 4º: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;”²

Ademais, não se trata de caso isolado. Vale dizer 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 registradas 40.418 (quarenta mil, quatrocentos e dezoito) reclamações em face do fornecedor, sobre “descumprimento de oferta, não entrega, atraso na entrega”, no período de 27/27/2019 a 27/27/2021, de acordo com Relatório apresentado pelo Setor de Dados do ReclameAqui, sendo 308 (trezentas e oito) reclamações no estado de Minas Gerais (fls. 1.734/1.736), bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, atestando que é prática recorrente da empresa reclamada.

¹ ROSENVALD, Nelson; PELUZO, Cezar (Coord.). Código Civil Comentado: Doutrina e Jurisprudência. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2009, p. 458.

² NETO, Sebastião de Assis; JESUS, Marcelo de; MELO, Maria Izabel. Manual de direito civil: volume único, 6. ed. rev. atual. ampl. Salvador, BA: JusPODIVM, 2017.

Portanto, não restam dúvidas de que a 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, repita-se, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas.

Ressalte-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.

Vale ainda destacar que sob a égide da Constituição da República/88, consagram-se quatro princípios que norteiam a ordem econômica, previstos no *caput* do referido artigo 170. São eles: a valorização do trabalho humano, livre iniciativa, existência digna, conformidade com os ditames da justiça social, que abalizam no sentido da ampla possibilidade de intervir na economia.

Certo é que o sistema capitalista adotado ao longo dos anos enfrentou rupturas na economia, criando bases sólidas, porém não inflexíveis.

Neste sentido, preleciona, com propriedade, Ricardo Hasson Sayeg³:

[...] não há como negar as conquistas do capitalismo. As economias de mercado foram bem-sucedidas ao longo dos séculos, mediante a erradicação completa dos ineficientes e dos maldotados e a premiação dos que se antecipam às demandas dos consumidores e atendem por meio de uso dos recursos de mão de obra e de capital. As novas tecnologias empurram cada vez mais esse processo capitalista inexorável em escala

³SAYEG, Ricardo Hasson. **O capitalismo humanista**. 2009. Tese (Livre-docência aprovada e não publicada), Pontifícia Universidade Católica, São Paulo.



14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

global. Na medida em que os governos protegem parcelas de suas populações contra o que consideram árduas pressões competitivas, a consequência é o padrão de vida mais baixo para o povo. (SAYEG, 2009, p. 258).

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 do Decreto nº 2.181/97).

No que tange à disponibilidade dos canais de atendimento ao consumidor, de nada valem se não são acessíveis ou não solucionam em tempo razoável as demandas dos consumidores.

Ora, partindo do pressuposto de que os clientes de hoje demandam velocidade e personalização, a exigência de que suas dificuldades sejam resolvidas mais rapidamente devem ser levadas em conta.

É inegável que possuir opções de atendimento eficientes reforça a credibilidade da loja virtual demonstra sua preocupação com a satisfação dos consumidores o que, no caso, não ocorreu.

Por fim, ao refutar a proposta de Transação Administrativa, o fornecedor afastou a possibilidade de extinção prematura do feito (artigo 13 da Res. PGJ 57/2022).

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 da Lei n.º 8.078/90 (CDC), artigo 12, inciso II e art. 13 incisos XVI, do Decreto Federal n.º 2.181/97; art. 4º, inciso V do Decreto 7.962/2013, 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, do CDC) 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 57/22, 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 57/22, figura no **grupo 3** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, 'p'), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada, dever-se-ia considerar a receita mensal média da auçada do exercício anterior à data da autuação, ou seja, exercício de 2020. Tendo por base o balanço patrimonial apresentado, toma-se por base o valor do faturamento bruto anual, expresso à fl.1.704v. em **R\$60.00.000,00 (sessenta milhões de reais)**.

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/22 e fixo o *quantum* da **pena-base** no valor de **R\$ 155.000,00 (cento e cinquenta e cinco mil reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a **circunstância atenuante** prevista no inciso II do §1º do art. 29 da Resolução PGJ n.º 57/22 (ser o infrator primário, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/22)), reduzindo-a ao patamar de **R\$ 129.166,67 (cento e vinte e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos IV e VI do §2º do artigo art. 29 da Resolução PGJ n.º 57/22 – deixou de tomar as providências para evitar o ato lesivo – causação de dano coletivo – caráter repetitivo – pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$ 193.750,00 (cento e noventa e três mil, setecentos e cinquenta reais)**.

Fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 193.750,00 (cento e noventa e três mil, setecentos e cinquenta reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores, nos endereços eletrônicos constantes na fl. 1.689 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 o percentual de **90%** do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 174.375,00 (cento e setenta e quatro mil, trezentos e setenta e cinco reais)**, por meio de boleto, nos termos art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, sendo que o **pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.**

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 57/22;

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) A inscrição dos fornecedores no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44, e Decreto nº 2.181/97, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

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, 24 de julho de 2023.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2023			
Infrator	FACI.LY SOLUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA.		
Processo	0024.21.012413-7		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			60.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 5.000.000,00
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	3
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\$ 155.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 77.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 232.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2023			253,86%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2023			3,7654
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,09
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.296.291,93
Multa base			R\$ 155.000,00
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 129.166,67
Acréscimo de ½ – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 193.750,00
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 174.375,00