

Processo Administrativo nº MPMG-0024.21.000886-8

Reclamado: **DROGARIA ARAUJO 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 nº 14/2019, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista pelo fornecedor **DROGARIA ARAUJO S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 17.256.512/0001-16, com sede na Rua Curitiba, nº 327, Bairro Centro, CEP 30170-120, Belo Horizonte-MG.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I, 35, caput, 39, 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 à não entrega de produtos, sobretudo por indisponibilidade em estoque de produtos comercializados em seu *site*.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa (fls. 63/69) e documentos (fls. 70/99) alegando, em síntese, que implementou as vendas de forma *online*, seja pelo *e-commerce* de empresas parceiras, pelo seu aplicativo ou pelo *site*, enviando seus itens para todo o Brasil.

Salientou que diante do altíssimo número de pedidos, é possível que alguns apresentem eventuais falhas de estoque, motivadas por falhas momentâneas no sistema adotado pela Drogaria.

Sustentou que em tais casos houve o reembolso do valor dispendido ou reenvio da mercadoria, a critério de escolha de cada consumidor.

Alegou que todas as reclamações apontadas no “Registro de Reclamações sobre a Drogaria Araujo” foram devidamente apuradas, respondidas e resolvidas.

2

Requeru o arquivamento dos autos.

Tratativas para celebração de Transação Administrativa às fls. 101/111-v para resolução amigável do feito.

Apresentadas alegações finais às fls. 113/117 em que ratificou os argumentos expostos na defesa preliminar.

Determinada a juntada da Investigação Preliminar nº MPMG-0024.22.001510-1 (fls. 161/174), por se tratar de objeto similar – descumprimento de oferta (não entrega atraso na entrega de produtos).

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 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), recusadas pelo fornecedor - fls. 101/111-v.

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 14/19.

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 n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97.

Os argumentos do reclamado, portanto, não merecem prosperar. 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;
- 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 de maneira tranquila, como argumentado pelo fornecedor em sua **defesa** administrativa e em suas alegações finais. Senão vejamos.

Quanto ao fato de o fornecedor ter estornado o valor correspondente ao produto adquirido à consumidora Naiara Carolina Carvalho de Melo, não significa que não se configurou a infração consumerista, mas tão-somente expressa 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, informando ausência de produto no estoque, 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 Rosenvald, 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 do 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

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

na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;²

Ademais, não se trata, pois, 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 apresentados, às fls. 40/41-v, dados expressivos e detalhados acerca reclamações sobre “venda de produtos pelo site com estoque indisponível”, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no site, suficientes para configurar o dano coletivo, no período de 23/04/2019 a 23/04/2021, atestando que é prática recorrente da empresa DROGARIA ARAUJO S/A a não entrega de produtos por ausência no estoque, podendo alcançar um grande número de consumidores, por se tratar de loja virtual.

Do mesmo modo, foram registradas 2.635 (duas mil, seiscentas e trinta e cinco) reclamações no estado de Minas Gerais em desfavor da empresa no período de 23/01/2020 a 23/01/2022 nos autos da Investigação Preliminar 0024.22.001510-1, juntada aos presentes autos – fls. 166/167-v.

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.

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.

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.

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 e XXIII do Decreto nº 2.181/97).

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor reclamado, 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 3** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item 16), 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) Por fim, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do do faturamento bruto referente ao exercício de 2020, apresentado pelo fornecedor à fl. 100, no valor **R\$19.541.783,62 (dezenove milhões, quinhentos e quarenta e um mil, setecentos e oitenta e três reais e sessenta e dois centavos)** e, ainda, da falta de apuração de vantagem obtida com a prática infrativa em comento, 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\$49.854,46 (quarenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e seis 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 Decreto n.º 2.181/97 (art. 25, III, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$41.545,38 (quarenta e um mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e trinta e oito centavos)**.

f) Reconheço a **circunstância agravante** prevista nos inciso VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – caráter repetitivo – pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de **R\$55.393,84 (cinquenta e cinco mil, trezentos e noventa e três reais e oitenta e quatro centavos)**.

l

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$55.393,84** (cinquenta e cinco mil, trezentos e noventa e três reais e oitenta e quatro centavos).

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador (fls. 20) via e-mail (fls. 68) 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\$49.854,45 (quarenta e nove mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais e quarenta e cinco centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19, 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 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) 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, 17 de novembro de 2022.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Novembro de 2022			
Infrator	DROGARIA ARAUJO S/A		
Processo	0024.21.000886-8		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 19.541.783,62
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.628.481,97
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
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\$ 49.854,46
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2022			247,57%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2022			3,6985
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 739,70
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.095.435,61
Multa base			R\$ 49.854,46
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, III, do Dec. 2.181/97			R\$ 41.545,38
Acréscimo de 1/3 – art. 26, VI Decreto 2.181/97			R\$ 55.393,84