

Processo Administrativo nº MPMG-0024.22.020.271-7

Infrator: AMERICANAS S/A

Espécie: Decisão Administrativa subsistente

Vistos, etc.

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado, 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 57/2022, em desfavor de **Americanas S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CPNJ sob o nº 00.776.574/0006-60, com sede na rua Sacadura Cabral, nº 102, bairro Saúde, Rio de Janeiro/RJ- CEP: 20.081.902, visando à aplicação de sanções administrativas cabíveis em virtude do cometimento de infração aos direitos do consumidor consistente na não manutenção do serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, conforme descrito na Portaria inaugural.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, incisos I e VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 4º, inciso V, do Decreto federal nº 7.962/2013, em desfavor da coletividade de consumidores.

A conduta infrativa foi verificada pro meio de notícia de fato registrada por consumidor anônimo – fls. 02/04, em que relata a impossibilidade de ser atendido por ser humano no SAC da Shoptime. Segundo informado por ele, todas as informações reportam ao site e, neste, há um chat que finaliza o atendimento sem resposta.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares. Foram registrados 870 (oitocentas e setenta) reclamações em face do fornecedor, relacionadas a “à não manutenção de serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico”, no período de 21.11.2018 a 21.11.2022, de acordo com Relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 11/12-v).

Notificado (fl. 50), o fornecedor apresentou defesa administrativa (fls. 56/62), apresentando, em síntese, os seguintes argumentos: a) impossibilidade de reclamação consumerista anônima, já que torna impossível a defesa do fornecedor; b) prestação de serviço eficiente de atendimento ao consumidor, inclusive com possibilidade de contato com atendente humano; c) dois inquéritos civis so-

2

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

bre o mesmo tema foram arquivados pelo Ministério Público do Rio de Janeiro; d) as reclamações apresentadas pelo Reclame Aqui não foram objeto de apuração e não caracterizam o dano coletivo;

Certidão, instruída com relatório, atestando a existência de procedimentos com Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado sob os números 0024.16.001.612-7, 0024.22.000.454-3 e 0024.19.007.219-9, envolvendo o fornecedor – fl. 63/69. Na mesma certidão, consta a inexistência de Termo de Ajustamento de Conduta referente à empresa reclamada.

Audiência administrativa designada para oferecimento de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito (fl. 70/70-v).

Em audiência, houve concessão de prazo de 10 (dez) dias úteis para entrega do acordo devidamente assinado. Alternativamente, caso recusada a proposta, foi dado ao fornecedor o mesmo prazo para apresentação de alegações finais (fls. 81/83-v).

Ato seguinte, em fls. 86/90, houve apresentação de alegações finais.

Eis o breve relato. Decido.

Preliminarmente, 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 Resolução PGJ nº 57/22.

Atendido, também, o dever estabelecido no §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, pela busca da solução consensual do caso, vez que designada audiência conciliatória específica para a propositura de acordo, recusado pelo fornecedor – fls. 86/89.

Segundo dispõe o artigo 4º, inciso V, do Decreto federal nº 7.962/2013, o fornecedor deverá, para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes à informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato.

A disponibilidade dos canais de atendimento ao consumidor de nada vale se não são acessíveis ou não solucionam em tempo razoável as demandas dos consumidores.

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

Nos autos, observam-se as dificuldades dos consumidores em resolver suas demandas pro meio eletrônico.

Em reclamação consumerista de fl. 02, o consumidor relatou o seguinte:

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Impossibilidade de falar com ser humano no SAC do Shoptime. O menu tem pouquíssimas opções e, apesar de mencionar uma opção para cancelamento de compras e problemas semelhantes, não existe um número clicável para acessar esta opção. Testei todas as rotas do SAC e é impossível falar com um ser humano ou receber uma informação que não reporte ao site. No site, há um chat em que, após algumas horas do envio da mensagem pelo consumidor, curiosamente o atendimento é finalizado sem resposta.

Em relação ao fato da reclamação ser anônima, vale salientar que a reclamação serviu como notícia de prática infrativa às relações de consumo, sendo certo que diligências foram tomadas para apurar o cometimento de ilícito consumerista por parte do fornecedor. Nesse sentido, houve pesquisa junto ao Reclame Aqui, a fim de obter informações sobre a existência do ilícito consumerista.

Nesse contexto, apurou-se o registro de 870 (oitocentos e setenta) reclamações sobre “não manutenção de serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico”, no período de 21.11.2018 a 21.11.2022, no Estado de Minas Gerais, de acordo como Relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 11/12-v).

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 870 (oitocentos e setenta) 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 **AMERICANAS S/A**.

Importante registrar que as reclamações constantes no Reclame Aqui são sujeitas à análise e manifestação do fornecedor, ou seja, quando ocorre a realização da reclamação na referida plataforma, há concessão de prazo ao fornecedor para manifestação. Demais disso, nestes autos, o fornecedor teve também a oportunidade de analisar cada uma das reclamações apontas pelo Reclama Aqui e não o fez.

No tocante às promoções de arquivamento de inquéritos civis realizadas pelo Ministério Público do Rio de Janeiro (fls. 44/49), importante mencionar que os feitos em questão estão instruídos com provas diversas das constantes nestes autos.

2

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Nestes termos, resta-nos reconhecer a prática de ilícito consumerista pela empresa **Americanas S/A**, por desrespeitar o comando legal, não mantendo serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, em desatenção ao artigo 4º, incisos I e VI da Lei federal nº 8.078/90 e artigo 4º, inciso V, do Decreto nº 7.962/13 em desfavor da coletividade de consumidores.

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

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 gravidade 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 federal nº 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto federal nº 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 ao artigo 22 da Resolução PGJ nº 57/2022, figura no **grupo 1**, visto que não se encontra prevista em nenhum dos grupos do artigo 21, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 arbitramento da receita bruta referente ao exercício de 2021, no valor de **R\$3.218.700.000,00 (Três bilhões, duzentos e dezoito milhões, setecentos mil reais)**, em razão do porte da empresa, vez que não foram apresentados os documentos solicitados (artigo 24 da Resolução PGJ nº 57/2022). O valor arbitrado caracteriza o fornecedor como empresa de **GRANDE PORTE**, tendo como referência o fator 5000 (artigo 28, §1º, da Resolução 57/22).

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\$ 2.687.250,00 (Dois milhões, seiscentos e oitenta e sete mil e duzentos e cinquenta reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 28 da Resolução PGJ n.º 57/22.

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

e) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos I, II, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – ser o infrator reincidente – ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências - causação de dano coletivo – caráter repetitivo - pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$4.030.875,00 (Quatro milhões, trinta mil e oitocentos e setenta e cinco reais)**.

g) Por fim, não havendo concurso de infrações, fixo, em definitivo, a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 4.030.875,00 (Quatro milhões, trinta mil e oitocentos e setenta e cinco reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador (fls. 59-v) 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\$ 3.627.787,50 (Três milhões, seiscentos e vinte e sete mil, setecentos e oitenta e sete reais e cinquenta centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, 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.**

2

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

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, na forma legal.

Belo Horizonte, 15 de janeiro de 2024.

FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2024			
Infrator	Americanas S/A		
Processo	0024.22.020.271-7		
Motivo			
	1 - RECEITA BRUTA		R\$ 3.218.700.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 268.225.000,00
	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	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
	1		
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\$ 2.687.250,00



Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Procon Estadual

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%	R\$ 1.343.625,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%	R\$ 4.030.875,00
Valor da UFIR em 31/10/2000	1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023	262,02%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023	3,8522
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs	R\$ 770,45
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs	R\$ 11.556.722,96
Multa base	R\$ 2.687.250,00
Acréscimo de ½ – art. 26, I, II, IV e VI Decreto 2.181/97	R\$ 4.030.875,00