



PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.22.006.703-7

INFRATOR: WHIRLPOOL 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 federal 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, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **WHIRLPOOL S/A**, inscrito no CNPJ sob o nº 59.105.999/0001-86, com sede na rua Olympia Semeraro, nº 675, 1º andar, sl 06 Pa, Jardim Santa Emília, CEP: 04183-090, São Paulo/SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I; 35, *caput*; 39, inciso II e 48, todos do Código de Defesa do Consumidor (Lei federal n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta/cancelamento de compra/não entrega de produtos adquiridos por meio de sua plataforma eletrônica.

Conforme Portaria de fls. 2-B/2-B-v, a conduta infrativa foi verificada por meio da reclamação consumerista (fls. 02/06-v), que relatou ter efetuado, em 03.04.2022, a compra do produto "Lav e Seca Brastemp 10,1 kg/6kg prata água quente com ciclo tira manchas pro e ciclo 1h pronto para vestir – BMQ10AS 110V", no site do fornecedor, no valor promocional de R\$1.549,00 (mil, quinhentos e quarenta e nove reais), sendo a venda cancelada pelo fornecedor em 06.04.2022 e o produto não entregue.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares no período de 05.05.2020 a 05.05.2022.

Foram registrados 438 (quatrocentos e vinte e oito) reclamações em face do fornecedor sobre o tema no estado de Minas Gerais, de acordo com relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 17/19-v).

Certidão acostada em fl. 25, atestando a inexistência de condenação administrativa transitada em julgado e Termo de Ajustamento de Conduta em desfavor do fornecedor no âmbito da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

2

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa administrativa de fls. 32/38-V, além dos documentos de fls. 40/95. Na oportunidade, apresentou os seguintes argumentos: a) erro sistêmico grosseiro no momento da realização da compra da consumidora; b) ausência de infração à legislação consumerista; c) as reclamações constantes no Reclame Aqui não podem servir de prova no presente feito, visto que o Reclame Aqui é uma empresa privada e não há registros mínimos dos consumidores que apresentam reclamações, o que impossibilita a defesa do reclamado; d) as reclamações constantes no Reclame Aqui não necessariamente têm relação com o objeto dos autos; e) não há danos à coletividade que justifiquem a atuação deste órgão.

Designada audiência de conciliação à fl. 96, oportunidade em que houve arbitramento da receita bruta da empresa.

Em audiência (fl. 141/143-verso), houve concessão ao fornecedor do prazo de 10 dias úteis para análise da Transação administrativa com multa reduzida em 60%. Na ocasião, foi determinada ainda a expedição de ofício ao Coordenador do Procon/MG para encaminhar a análise de no mínimo 20 (vinte) links da pesquisa da plataforma Reclame Aqui pertinentes ao objeto da Portaria do presente Processo Administrativo, especialmente quanto ao descumprimento de oferta/cancelamento da compra/não entrega dos produtos adquiridos por meio da sua plataforma eletrônica.

Às fls. 155/161, foram acostados alguns links de reclamações que servem de exemplos para o tema solicitado e podem ser lidas diretamente no site do Reclame Aqui.

Em manifestação do fornecedor (fls. 176/185), foram apresentados os seguintes argumentos: a) em preliminar, retificação do polo passivo para constar Bud Comércio de Eletrodomésticos Ltda como reclamado nos autos; b) impugnação dos dados apresentados pelo Reclame Aqui, visto que a plataforma é uma empresa privada e não há registros mínimos dos consumidores que apresentam reclamações, o que impossibilita a defesa do reclamado; c) ausência de descumprimento de oferta e erro grosseiro no preço final e d) ausência de dano coletivo que justifique a atuação deste órgão.

Em decisão de fl. 204/204-verso, houve indeferimento da retificação do polo passivo do feito, mantendo a empresa WHIRPOLL S/A como reclamada nos autos.

Por derradeiro, a empresa reclamada apresentou alegações finais, oportunidade em que expôs os mesmos argumentos de defesa anteriormente colocados, bem como requereu a designação de audiência online para que "*possa esclarecer de forma mais aprofundada eventuais dúvidas a respeito do caso*". (fls. 213/217-v).

É o relato essencial. **Decido.**

Em primeiro lugar, indefiro o pedido de audiência online (fls.213/217-v), visto que já houve realização do ato processual, conforme termo de fl. 141, não havendo necessidade para o deslinde do feito de nova designação de audiência.

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 57/2022.

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, assim como 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 – fl. 96 para a propositura de Transação Administrativa (TA).

Os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – 4º, inciso I; 35, *caput*; 39, inciso II e 48, todos do Código de Defesa do Consumidor (Lei federal n.º 8.078/90) e artigos 12, inciso II e 13, inciso XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97; portanto, as alegações do fornecedor não merecem prosperar.

O dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas, estando tais eventualidades compreendidas nos riscos do empreendimento. 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)

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 deve ser por ele suportado. 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)

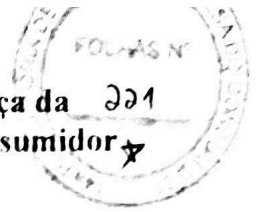
Poder-se-ia dizer que antes – por incrível que pareça – o risco do negócio era do consumidor. Era ele quem corria o risco de adquirir um produto ou serviço, pagar seu preço (e, assim, ficar sem seu dinheiro) e não poder dele usufruir adequadamente ou, pior, sofrer algum dano. [...]

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 reportadas nos 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, dispõe o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

Ademais, vale destacar que a reclamação que originou o presente Processo Administrativo não se trata de caso isolado, pois existem nos autos registros realizados no Reclame Aqui que demonstram o dano coletivo praticado pela empresa.

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 caracteriza ofensa ao direito coletivo, constatou-se a existência de diversas reclamações semelhantes.

Nesse sentido, o Relatório de fls. 17/19-verso, reportou a existência de 428 (Quatrocentos e vinte e oito) reclamações em Minas Gerais, no período de 05.05.2020 a 05.05.2022, número que por si só já é expressivo, e suficiente para caracterizar o dano coletivo.

Em audiência, esta autoridade administrativa determinou que a empresa esclarecesse os fatos relatados em 20 reclamações consumeristas registradas na plataforma Reclame Aqui (fl. 141). Dada vista ao reclamado sobre as reclamações de fls. 155/161, o reclamado não se manifestou sobre cada uma delas, limitando-se apenas a apontar sete reclamações que não dizem respeito ao objeto dos autos.

Vale registrar que o fornecedor tem condições de analisar cada uma das 428 reclamações registradas no Reclame Aqui, pois têm ciência do seu teor quando do registro da reclamação consumerista, já que feita notificação pelo site. É possível, inclusive, observar que, na reclamação transcrita abaixo, o fornecedor apresentou resposta no próprio site do Reclame Aqui, a ver:

Reclamação consumerista

Anuncia um preço, muda na hora de colocar no carrinho.

Brastemp

Belo Horizonte - MG

12/02/2022 às 09:41

ID: 138309463

- **Eletrrodomésticos**
- **Frigobar**
- **Informações de consumo incorretas**

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano

Ver todas Reclamações

Dia 12/02/2022, entre 9h30 e 9h42, o site anunciava um valor para o produto e na hora de colocar no carrinho o valor aumentava.

Eu atualizei diversas vezes e ainda assim o valor mais baixo ainda era o anunciado. Alguém pode se dar mal ao finalizar uma compra achando que vai pagar um valor mais baixo e na verdade o anuncio de preço não é realmente o cobrado. Isso é errado.

O anúncio: <https://www.brastemp.com.br/frigobar-brastemp-retro-76-litros-midnightblue-bra08bz/p>

Frigobar Brastemp Retrô 76 litros Midnight Blue - BRA08BZ 110V

R\$ 2.109,00 19%

R\$ 1.691,05 Em 12x de R\$ 140,92 s/juros

Ao colocar no carrinho de compras o preço muda para R\$ 1.798,99. Gostaria de comprar pelo valor menor, pela forma anunciada, sem ter que passar por esse dissabor.

Resposta do fornecedor

Resposta da empresa

19/02/2022 às 11:09



Olá Elcio, bom dia!

Primeiramente gostaríamos de pedir desculpas em nome da Brastemp, pelo atendimento inicial não ter atendido as suas expectativas. Trabalhamos em parceria com o Reclame Aqui para esclarecer dúvidas sobre nossos produtos e serviços, reforçamos o nosso compromisso em atender nossos consumidores sempre da melhor maneira possível e superar as expectativas. Agradecemos a oportunidade concedida para esclarecermos o ocorrido, pedimos desculpas por quaisquer transtornos ocasionados.

Para manter a oferta solicitei um cupom, portanto esteja por gentileza verificando a mensagem no privado pois nela contém informações mais detalhadas sobre o cupom.

Vale ressaltar, que continuamos à disposição.

Atenciosamente,

Atendimento ao Consumidor Brastemp Emilly Rodrigues / Analista Reclame Aqui

<https://www.brastemp.com.br/>

(11) 3003 0099 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 970 0999 (Demais localidades)

Demonstrada está, portanto, a possibilidade de resposta dada ao fornecedor, o qual toma sempre ciência da reclamação do consumidor pela plataforma Reclame Aqui.

Demais disso, novamente, neste processo, foi dada possibilidade ao fornecedor de apresentar manifestação sobre 428 reclamações registradas no Reclame Aqui e assim não o fez.

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 que 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, inciso I, 35, *caput*, 39, inciso II e 48, todos do Código de Defesa do Consumidor (Lei federal n.º 8.078/90), e artigos 12, inciso II e 13, inciso XVI, ambos 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 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 57/2022, 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 57/2022, figura no **grupo 3** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item "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) Por fim, considerando que não houve apresentação da DRE referente ao exercício de 2021, arbitro a condição econômica do fornecedor relativo ao exercício de 2021, consoante documento de fl. 97/97-v, no valor de **R\$ 8.853.464.000,00 (Oito bilhões, oitocentos e cinquenta e três mil e quatrocentos e sessenta e quatro reais)**. Restringindo a quantia às vendas realizadas no Estado de Minas Gerais, obtive um montante de aproximadamente **R\$ 885.346.400,00 (Oitocentos e oitenta e cinco milhões, trezentos e quarenta e seis mil,**

quatrocentos reais), 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 57/2022 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$2.218.366,00 (Dois milhões, duzentos e dezoito mil, trezentos e sessenta e seis reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

e) Reconheço a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário - fl. 25), razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/22), reduzindo-a ao patamar de **1.848.638,33 (Um milhão, oitocentos e quarenta e oito mil, seiscentos e trinta e oito reais e trinta e três centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências e ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo - pelo que aumento a pena em 1/2, totalizando o quantum de **R\$ 2.772.957,50 (Dois milhões, setecentos e setenta e dois mil, novecentos e cinquenta e sete reais e cinquenta centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 2.772.957,50 (Dois milhões, setecentos e setenta e dois mil, novecentos e cinquenta e sete reais e cinquenta centavos)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador, via e-mail (fl. 31), 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\$2.495.661,75 (Dois milhões, quatrocentos e noventa e cinco mil, seiscentos e sessenta e um reais e setenta e cinco centavos)** por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36, §único 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

2

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 57/2022.

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 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	WHIRPOOL S/A		
Processo	0024.22.006.703-7		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 885.346.400,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 73.778.866,67
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\$ 2.218.366,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.109.183,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 3.327.549,00
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\$ 2.218.366,00
Redução de 1/6 – art. 25, II, Decreto nº 2.181/97			R\$ 1.848.638,33
Acréscimo de ½ – art. 26, III e VI Decreto nº 2.181/97			R\$ 2.772.957,50