

Processo Administrativo - 02.16.0024.0285132.2025-40

Infrator: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda

Espécie: Decisão Administrativa Condenatória

Vistos, etc.

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em desfavor de **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **15.436.940/0001-03**, com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 2.041, Torre E, andares 18º, 20º, 21º, 22º e 23º, lado A, Vila Nova Conceição, São Paulo/SP, CEP 04543-011, visando à apuração e à eventual aplicação de sanção administrativa em razão da prática de infração às normas de proteção e defesa do consumidor, nos termos da Lei Federal nº 8.078/1990, do Decreto Federal nº 2.181/1997 e da Resolução PGJ nº 57/2022.

Imputa-se ao fornecedor a prática de ilícito consumerista consistente no **descumprimento da oferta, especialmente mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas pelos consumidores por meio de seu sítio eletrônico**, em afronta aos arts 35, 39, inciso II, e 48 da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como aos arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

A apuração teve origem em manifestação apresentada por consumidor, que relatou ter adquirido, em 25 de setembro de 2025, por meio do sítio eletrônico da Amazon, uma lava e seca Samsung, modelo WD11A4453BW, pelo valor de R\$ 978,84, mediante pagamento com cartão de crédito. Segundo narrou, no dia seguinte à compra, recebeu comunicação informando o cancelamento do pedido, tendo sido posteriormente esclarecido, em atendimento realizado pelo chat da plataforma, que a medida decorreria da indisponibilidade do produto em estoque. Embora tenha manifestado interesse no cumprimento da oferta, foi informado de que seria realizado o reembolso do valor pago.

Com o objetivo de verificar a possível repercussão coletiva dos fatos, foram realizadas pesquisas nos bancos de dados do Procon Estadual de Minas Gerais, da Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, do SINDEC/MG, do consumidor.gov.br e do ProConsumidor, relativamente ao período de 25 de setembro de 2023 a 25 de setembro de 2025.

A pesquisa resultou na identificação de **162 reclamações**, sendo 5 registradas no âmbito do Procon-MG, 143 no consumidor.gov.br, 1 na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais e 13 no ProConsumidor, relacionadas ao cancelamento unilateral de compras realizadas por meio da plataforma.

Notificado para se manifestar acerca dos fatos e das reclamações identificadas, o fornecedor apresentou esclarecimentos no ID MPe nº 5496694.

Na oportunidade, afirmou que o cancelamento da compra que originou a apuração teria decorrido de erro grosseiro de precificação cometido por vendedor independente, uma vez que o produto fora anunciado pelo valor de R\$ 978,84, aproximadamente 74% inferior ao preço médio de mercado. Sustentou que a discrepância seria facilmente perceptível pelo consumidor e que o erro foi corrigido em prazo inferior a 24 horas.

Alegou, ainda, que adotou as providências cabíveis após a identificação do equívoco, mediante a comunicação do cancelamento ao consumidor e a restituição integral do valor pago. Acrescentou que a informação inicialmente fornecida ao consumidor, segundo a qual o cancelamento decorreria da indisponibilidade do produto em estoque, foi posteriormente corrigida, ocasião em que teria sido esclarecida a ocorrência de erro de precificação.

Quanto às reclamações encontradas nas pesquisas, o fornecedor requereu prazo adicional para realizar a análise individualizada dos registros, sob o argumento de que a indisponibilidade temporária do sistema consumidor.gov.br teria impedido o exame integral de seu conteúdo.

Após o deferimento do prazo solicitado, a Amazon apresentou nova manifestação no ID MPe nº 5708484, na qual informou ter analisado as 162 reclamações identificadas nos bancos de dados institucionais.

Sustentou que, das 143 reclamações registradas no consumidor.gov.br, apenas 19 estariam relacionadas a cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de preço; das 13 reclamações constantes do ProConsumidor, somente 4 versariam sobre a mesma hipótese; e que nenhum dos 5 registros do Procon-MG nem a única manifestação encontrada na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais tratariam de erro de precificação.

Segundo o fornecedor, as demais ocorrências decorreriam de causas distintas, entre elas indisponibilidade de estoque, atraso na entrega, identificação de atividades incomuns na conta do consumidor e cancelamentos realizados por vendedores independentes. Defendeu, assim, que apenas 23 registros guardariam pertinência com o objeto que atribuía à investigação e que esse quantitativo, considerado o volume de operações realizadas pela plataforma, não evidenciaria falha estrutural ou prática reiterada capaz de justificar a atuação coletiva do Procon-MG.

Diante desses argumentos, o fornecedor requereu o arquivamento da Investigação Preliminar, por entender ausente lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos, individuais homogêneos ou socialmente relevantes.

Com o propósito de complementar a apuração, foi determinada a realização de pesquisa na plataforma Reclame Aqui acerca de reclamações relacionadas ao cancelamento unilateral de compras realizadas por meio do sítio eletrônico do fornecedor. A diligência resultou na identificação

de aproximadamente 300 registros no período compreendido entre 25 de setembro de 2023 e 25 de setembro de 2025.

Intimado a se manifestar acerca do novo relatório, o fornecedor apresentou os esclarecimentos de ID MPe nº 6506584. Alegou que os registros não continham elementos suficientes para a identificação dos consumidores e dos respectivos pedidos, circunstância que inviabilizaria a apuração interna das causas dos cancelamentos e das providências eventualmente adotadas.

Questionou, ainda, a metodologia empregada na pesquisa, afirmando que a utilização de palavras-chave amplas e genéricas teria abrangido reclamações relacionadas a fatos diversos do objeto da investigação, como atraso na entrega, produto defeituoso, bloqueio de conta, falha sistêmica e indisponibilidade de estoque. Sustentou que apenas reduzida parcela dos registros apresentaria possível relação com cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de preço.

Em razão das ponderações apresentadas, foram solicitadas à plataforma Reclame Aqui informações complementares que possibilitassem a individualização das ocorrências e a identificação dos respectivos consumidores e pedidos.

Após a juntada das informações complementares, o fornecedor procedeu à análise dos registros e apresentou nova manifestação, acompanhada de planilha contendo sua classificação individual das reclamações. Afirmou que a maior parte dos registros não estaria relacionada ao cancelamento por erro de precificação e que as ocorrências pertinentes já teriam sido, em sua maioria, solucionadas mediante reembolso ou equiparação do preço.

Alegou também que parcela reduzida das compras teria sido realizada diretamente com a Amazon, enquanto as demais envolveriam vendedores independentes que utilizavam o marketplace. Reiterou, por conseguinte, a ausência de prática reiterada ou de lesão coletiva e renovou o pedido de arquivamento da investigação.

Após a análise dos fatos, das reclamações identificadas e dos sucessivos esclarecimentos apresentados pelo fornecedor, concluiu-se pela existência de elementos indicativos de prática infrativa de caráter coletivo, consistente no descumprimento da oferta mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas por consumidores por meio da plataforma.

Em consequência, foi instaurado o presente Processo Administrativo por meio da Portaria de ID MPe nº 7299649, imputando-se ao fornecedor a prática de infração aos arts. 4º, inciso I, 35, 39, inciso II, e 48 da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como aos arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Regularmente notificado, o fornecedor apresentou defesa administrativa no ID MPe nº 7663002, acompanhada dos documentos que entendeu pertinentes.

Em sua defesa, reiterou os argumentos anteriormente apresentados acerca do erro grosseiro de precificação verificado no caso originário, das providências adotadas para o cancelamento e o reembolso da compra, da alegada impertinência de parte das reclamações identificadas e da ausência de repercussão coletiva, matérias já expostas no relatório e que, por essa razão, dispensam nova descrição.

Acrescentou, preliminarmente, que a Portaria de Instauração seria nula por ausência de motivação adequada e de individualização das condutas imputadas. Sustentou que o ato teria se limitado a mencionar genericamente o cancelamento unilateral de compras e a enumerar dispositivos legais, sem demonstrar a correspondência entre os fatos apurados e cada uma das normas apontadas como violadas.

Afirmou, ainda, que a portaria não teria enfrentado os esclarecimentos e documentos apresentados durante a Investigação Preliminar, especialmente aqueles relacionados à ocorrência de erro grosseiro de preço e à análise individualizada das reclamações, circunstância que, segundo alegou, comprometeria o exercício do contraditório e da ampla defesa.

No mérito, defendeu que o princípio da vinculação da oferta não possui caráter absoluto e deve ser interpretado em consonância com a boa-fé objetiva. Argumentou que a existência de preço manifestamente inferior ao praticado no mercado retiraria a validade da oferta e constituiria justa causa para o cancelamento da compra, afastando a incidência dos arts. 35 e 48 do Código de Defesa do Consumidor e dos arts. 12, inciso II, e 13, inciso XVI, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Quanto ao art. 39, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, sustentou que o dispositivo se destina a coibir a recusa injustificada de atendimento quando há disponibilidade de estoque, não sendo aplicável ao cancelamento motivado por erro de precificação.

Alegou também que o art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, por estabelecer o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, constituiria norma de caráter principiológico e não poderia fundamentar, isoladamente, a aplicação de sanção administrativa.

Em relação ao art. 13, inciso XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997, afirmou que a hipótese apurada não configuraria recusa de venda a consumidor disposto a adquirir o produto mediante pronto pagamento, mas cancelamento de negócio supostamente viciado por erro grosseiro quanto ao preço.

Ao final, requereu, preliminarmente, o reconhecimento da nulidade da Portaria de Instauração e o arquivamento do processo por ausência de lesão ou ameaça a interesses difusos, coletivos, individuais homogêneos ou socialmente relevantes. No mérito, pleiteou o reconhecimento da inexistência das infrações imputadas e o consequente arquivamento do Processo Administrativo.

Após a apresentação da defesa, certificou-se nos autos a existência de duas condenações administrativas transitadas em julgado em desfavor do fornecedor, conforme documento de ID MPe nº 7927072.

Com o objetivo de viabilizar a solução consensual do processo, foi facultado ao fornecedor celebrar, alternativamente, **Transação Administrativa cumulada com Termo de Ajustamento de Conduta**, com redução de 75% da multa, ou apenas **Transação Administrativa**, com redução de 60%.

Não tendo o fornecedor aderido às propostas formuladas, foi-lhe concedido prazo para apresentação de alegações finais.

Em suas alegações finais, o fornecedor reiterou os argumentos anteriormente apresentados acerca da ausência de repercussão coletiva, da nulidade da Portaria de Instauração, da ocorrência de erro grosseiro de precificação e da inexistência das infrações imputadas, matérias já relatadas e que, por essa razão, dispensam nova exposição.

Acrescentou que a própria empresa responsável pela plataforma Reclame Aqui teria reconhecido a possibilidade de divergências na contabilização dos resultados extraídos de seu sistema, especialmente em pesquisas realizadas mediante a utilização de múltiplos parâmetros e palavras-chave abrangentes.

Segundo alegou, essa circunstância comprometeria a confiabilidade dos dados utilizados para demonstrar a reiteração da prática investigada, sobretudo porque a pesquisa teria incluído reclamações relacionadas a fatos distintos do cancelamento decorrente de erro grosseiro de preço.

Sustentou, ainda, que a instauração do Processo Administrativo teria desconsiderado os esclarecimentos e documentos apresentados durante a fase investigatória, bem como decisões anteriores do próprio Procon-MG que determinaram o arquivamento de procedimentos envolvendo a Amazon em razão da insuficiência do número de reclamações para caracterizar lesão coletiva.

Reafirmou que as ocorrências efetivamente relacionadas ao erro de precificação seriam reduzidas, que a maioria delas já teria sido solucionada e que apenas pequena parcela corresponderia a vendas realizadas diretamente pela Amazon, pois as demais envolveriam vendedores independentes atuantes no marketplace.

Ao final, renovou o pedido de reconhecimento da nulidade da Portaria de Instauração e, subsidiariamente, de arquivamento do processo por inexistência de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

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, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

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 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Dos esclarecimentos apresentados durante a Investigação Preliminar

Da alegação de erro grosseiro de precificação no caso originário

Em seus primeiros esclarecimentos, o fornecedor sustentou que o cancelamento da compra que deu origem à investigação teria decorrido de erro grosseiro de precificação cometido por vendedor independente atuante em sua plataforma.

Afirmou que a lava e seca Samsung, modelo WD11A4453BW, foi anunciada pelo valor de R\$ 978,84, aproximadamente 74% inferior ao preço médio de mercado, circunstância que seria facilmente perceptível pelo consumidor. Alegou, por isso, que a oferta não teria caráter vinculante e que o cancelamento da compra seria legítimo.

Acrescentou que o preço foi corrigido em prazo inferior a 24 horas e que o consumidor recebeu o reembolso integral do valor pago no mesmo dia do cancelamento. Informou, ainda, que a justificativa inicialmente apresentada ao consumidor, segundo a qual o produto estaria indisponível em estoque, foi posteriormente retificada, ocasião em que teria sido esclarecida a ocorrência de erro de precificação.

De fato, o princípio da vinculação da oferta não deve ser interpretado de forma isolada. Embora o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor estabeleça que toda informação ou publicidade suficientemente precisa obriga o fornecedor e integra o contrato, sua aplicação deve ser harmonizada com os princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio das relações de consumo.

Em situações excepcionais, nas quais o preço anunciado se mostra manifestamente irrisório ou absolutamente incompatível com o valor regularmente praticado no mercado, admite-se o

afastamento da vinculação da oferta, desde que o equívoco seja evidente, prontamente corrigido e comunicado ao consumidor, sem que lhe seja causado prejuízo patrimonial.

Isso, contudo, não conduz ao arquivamento do Processo Administrativo.

A investigação instaurada a partir da manifestação individual não ficou restrita àquela operação comercial nem aos cancelamentos motivados por erro de preço. Seu objeto consistiu na apuração da prática de descumprimento da oferta mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas por consumidores por meio da plataforma eletrônica.

As pesquisas realizadas revelaram diversas reclamações relacionadas a cancelamentos motivados por indisponibilidade de estoque, falhas operacionais e atos praticados por vendedores que comercializam produtos no marketplace. Tais hipóteses não se confundem com o erro grosseiro de preço reconhecido no episódio originário e devem ser examinadas autonomamente.

Portanto, acolhe-se a argumentação do fornecedor apenas para reconhecer que o cancelamento da compra que deu origem à investigação, considerado individualmente, encontra justificativa no erro grosseiro de precificação demonstrado nos autos. Essa conclusão, entretanto, não afasta a necessidade de apuração das demais ocorrências identificadas nem prejudica o exame da prática coletiva imputada na Portaria de Instauração.

O Procon-MG, no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, atua na apuração e repressão de práticas infrativas capazes de atingir interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, não se destinando à solução de controvérsias exclusivamente individuais nem à obtenção de providências voltadas apenas ao consumidor que apresentou a manifestação.

Assim, caso a atuação administrativa permanecesse limitada ao cancelamento da compra realizada pelo consumidor originário, como insiste em sustentar o fornecedor, a apuração estaria restrita à resolução de uma pretensão individual e patrimonial, afastando-se da finalidade institucional atribuída a este órgão de proteção e defesa do consumidor.

Foi precisamente para verificar se o episódio inicialmente relatado constituía ocorrência isolada ou manifestação de prática mais abrangente que se determinou a realização de pesquisas nos bancos de dados consumeristas. A partir dessas diligências, foram identificadas diversas reclamações relacionadas ao cancelamento unilateral de compras realizadas por meio da plataforma, circunstância que ampliou o objeto da apuração para além da situação individual que lhe deu origem.

Não há irregularidade nessa providência. Ao contrário, a verificação da existência de ocorrências semelhantes, no caso, outros cancelamentos unilaterais, constitui medida necessária

para identificar eventual repercussão coletiva e evitar que a atuação do Procon-MG seja indevidamente direcionada à solução de demanda meramente individual.

Por essa razão, a demonstração de que o cancelamento da compra originária decorreu de possível erro grosseiro de precificação não esgota o objeto do processo nem impõe seu arquivamento. Uma vez identificados indícios de repetição da conduta em relação a outros consumidores, incumbia ao órgão administrativo prosseguir na apuração da prática coletiva, independentemente da solução conferida ao caso individual.

Da atuação de vendedores independentes e da responsabilidade da plataforma

O fornecedor sustentou que o erro de precificação verificado no caso originário foi cometido por vendedor independente que comercializava o produto por meio do marketplace. Alegou que sua atuação teria se limitado à disponibilização do ambiente virtual e à adoção das providências cabíveis após o cancelamento, especialmente a comunicação ao consumidor e a restituição do valor pago.

A participação de vendedor independente na operação, contudo, não é suficiente para afastar a responsabilidade da Amazon perante o consumidor.

A plataforma integra a cadeia de fornecimento ao disponibilizar o ambiente eletrônico no qual a oferta é veiculada, a contratação é formalizada e o pedido é gerenciado. A Amazon não atua como mera página de classificados, mas participa da estruturação e da operacionalização da relação de consumo, apresentando-se ao consumidor como responsável pelo ambiente em que a compra é realizada.

Desse modo, eventuais falhas atribuídas ao vendedor independente inserem-se no risco próprio da atividade econômica desenvolvida pela plataforma. A organização interna da cadeia de fornecimento não pode ser oposta ao consumidor para restringir os direitos assegurados pela legislação consumerista.

Assim, a alegação de que determinados cancelamentos foram praticados por vendedores independentes não torna essas ocorrências impertinentes à investigação nem autoriza sua exclusão automática dos resultados das pesquisas. Para tanto, seria necessário demonstrar que a Amazon não participou da cadeia de fornecimento ou que as operações foram realizadas fora de sua plataforma, o que não ocorreu.

Ademais, a solução posterior de determinadas reclamações, mediante restituição do preço ou equiparação da oferta, pode demonstrar a adoção de medidas corretivas em casos específicos, mas não elimina a irregularidade originalmente praticada nem afasta a necessidade de apuração de sua repetição em relação a outros consumidores.



Rejeita-se, portanto, a pretensão de excluir da investigação as reclamações envolvendo vendedores independentes, bem como a alegação de que o simples reembolso dos valores pagos seria suficiente para descaracterizar o descumprimento da oferta.

Da alegada impertinência das reclamações identificadas e da ausência de repercussão coletiva

Após analisar os registros localizados nos bancos de dados institucionais, o fornecedor sustentou que, das 162 reclamações encontradas, apenas 23 estariam relacionadas a cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de precificação.

Afirmou que as demais ocorrências versariam sobre situações distintas, como indisponibilidade de estoque, atraso na entrega, identificação de atividades incomuns na conta do consumidor e cancelamentos promovidos por vendedores independentes. Defendeu, por isso, que tais registros seriam impertinentes ao objeto da investigação e não poderiam ser considerados para demonstrar a existência de prática reiterada.

O argumento não procede.

Conforme anteriormente esclarecido, o objeto da investigação não se restringiu aos cancelamentos motivados por erro grosseiro de preço. Desde a determinação inicial, a apuração foi direcionada à verificação de possível ilícito consumerista relacionado ao **cancelamento unilateral de compras realizadas pelo consumidor por meio do sítio eletrônico do fornecedor**.

A Portaria de Instauração manteve essa delimitação ao descrever a prática infrativa como descumprimento da oferta, especialmente mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas pelos consumidores por meio da plataforma.

Desse modo, o fornecedor procura restringir artificialmente o objeto do procedimento ao equipará-lo à causa específica do cancelamento verificado no episódio originário. Essa interpretação desconsidera tanto o conteúdo dos atos que delimitaram a apuração quanto a finalidade das pesquisas determinadas durante a Investigação Preliminar.

As reclamações relacionadas à indisponibilidade de estoque e aos cancelamentos promovidos por vendedores independentes não são estranhas ao processo. Ao contrário, inserem-se diretamente na apuração do descumprimento da oferta mediante cancelamento unilateral da compra.

A falta de estoque, em especial, não constitui justificativa genérica para o cancelamento unilateral depois de concluída a contratação. Compete ao fornecedor organizar seus sistemas de estoque, oferta e comercialização de modo a impedir a venda de produtos indisponíveis. A falha no controle interno da atividade econômica integra o risco do empreendimento e não pode ser transferida ao consumidor.

Do mesmo modo, como já examinado, os cancelamentos promovidos por vendedores independentes que utilizam a estrutura do marketplace não podem ser automaticamente desconsiderados, pois a plataforma integra a cadeia de fornecimento e responde perante o consumidor pelas obrigações decorrentes das operações nela realizadas.

Além disso, ainda que fossem desconsideradas as 23 ocorrências que a Amazon classificou como cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de preço, permaneceriam **139 reclamações nos bancos de dados institucionais** relacionadas a outras modalidades de cancelamento e problemas na execução das compras. Portanto, a própria classificação apresentada pelo fornecedor demonstra que os registros não se limitavam ao episódio excepcional por ele invocado.

Também não merece acolhimento a alegação de que o quantitativo seria irrelevante quando comparado ao número total de operações realizadas pela plataforma.

A caracterização da repercussão coletiva não depende da demonstração de que a irregularidade atingiu determinado percentual do universo de clientes do fornecedor. A adoção desse critério tornaria a tutela administrativa inversamente proporcional ao porte da empresa, permitindo que fornecedores com elevado número de operações praticassem reiteradas infrações sem responsabilização, desde que elas representassem pequena fração de suas vendas.

A convergência dos resultados obtidos nas duas plataformas reforça a existência de repetição da conduta e evidencia que número expressivo de consumidores foi submetido ao cancelamento de suas compras. Esses dados, considerados em conjunto com os registros encontrados nos demais bancos pesquisados, afastam a alegação de ausência de repercussão coletiva e justificam a atuação administrativa do Procon-MG.

No caso, a pluralidade de registros encontrados em diferentes bancos de dados, durante período previamente delimitado, evidencia que a controvérsia não permaneceu restrita ao consumidor que apresentou a manifestação originária. As reclamações possuem origem comum na realização de compras por meio da plataforma e em seu posterior cancelamento unilateral, revelando a existência de interesses individuais homogêneos.

Não se exige, para o reconhecimento dessa natureza, que todos os consumidores tenham adquirido o mesmo produto, que os cancelamentos decorram de causa absolutamente idêntica ou que a irregularidade tenha alcançado a maioria dos usuários da plataforma. Basta que os direitos afetados possuam origem comum e que a conduta apresente potencial para atingir uma pluralidade de consumidores, requisitos presentes no caso.

Além disso, as pesquisas realizadas demonstraram quantitativos expressivos nas duas principais plataformas consultadas. Foram identificadas **143 reclamações no consumidor.gov.br** e

aproximadamente **300 registros na plataforma Reclame Aqui**, relacionados ao cancelamento de compras realizadas por meio do sítio eletrônico do fornecedor.

Rejeitam-se, portanto, as alegações de impertinência das reclamações identificadas e de ausência de repercussão coletiva.

Dos questionamentos acerca da pesquisa realizada na plataforma Reclame Aqui

O fornecedor questionou a metodologia empregada na pesquisa realizada na plataforma Reclame Aqui, sustentando que a utilização de palavras-chave amplas teria incluído reclamações relacionadas a fatos distintos do objeto da investigação.

Alegou, ainda, que os registros inicialmente apresentados não continham dados suficientes para a identificação dos consumidores e dos respectivos pedidos, o que teria impossibilitado a apuração interna das causas dos cancelamentos e das providências adotadas em cada caso.

As ponderações apresentadas pelo fornecedor foram devidamente consideradas durante a Investigação Preliminar. Tanto assim que, diante da alegada impossibilidade de individualização das ocorrências, foram solicitadas à plataforma informações complementares, incluindo dados que permitissem identificar os consumidores e os pedidos relacionados às reclamações.

Após a apresentação desses elementos, a Amazon teve acesso aos dados complementares, analisou individualmente os registros e juntou aos autos planilha contendo sua própria classificação das reclamações. Não subsiste, portanto, a alegação de que a ausência de informações teria impedido o conhecimento dos fatos ou o exercício do contraditório e da ampla defesa.

Em suas alegações finais, o fornecedor acrescentou que a própria empresa responsável pelo Reclame Aqui teria reconhecido a possibilidade de divergências na contabilização das informações extraídas de seu sistema, especialmente em pesquisas realizadas com múltiplos parâmetros.

O documento apresentado, contudo, não declara a invalidade das pesquisas nem afirma que os registros encaminhados a este processo sejam falsos ou inexistentes. A plataforma esclareceu apenas que seu sistema estava em processo de atualização tecnológica e que poderiam ocorrer divergências na contabilização dos resultados, recomendando a utilização de filtros e palavras-chave específicos.

Essa ressalva técnica exige cautela quanto à adoção do número exato de resultados, mas não autoriza a desconsideração integral das reclamações. Por essa razão, o quantitativo foi tratado nos autos de maneira aproximada, como “cerca de 300 reclamações”, e não como dado estatístico absoluto e imutável.

Além disso, o esclarecimento prestado pela plataforma não afasta o conteúdo material dos registros efetivamente encaminhados. Após a complementação das informações, as reclamações

passaram a conter elementos que permitiram sua análise, inclusive pelo próprio fornecedor, que as examinou e classificou individualmente.

A discordância da Amazon passou a recair, portanto, não sobre a existência dos registros, mas sobre seu enquadramento no objeto da investigação. E, nesse ponto, a classificação proposta pelo fornecedor partiu novamente da premissa equivocada de que apenas os cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de preço seriam pertinentes ao processo.

Como já demonstrado, a apuração abrange o descumprimento da oferta mediante cancelamento unilateral de compras, razão pela qual as ocorrências relacionadas à indisponibilidade de estoque e a cancelamentos promovidos por vendedores independentes não podem ser excluídas apenas por decorrerem de causa diversa do erro de precificação.

Ressalte-se, ainda, que a demonstração da repercussão coletiva não se apoia exclusivamente nos resultados da plataforma Reclame Aqui. Foram identificadas também 143 reclamações no consumidor.gov.br, além de registros no Procon-MG, na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais e no ProConsumidor.

Assim, eventuais variações na contabilização dos registros do Reclame Aqui não comprometem o conjunto probatório, formado por reclamações provenientes de diferentes fontes e convergentes quanto à ocorrência de cancelamentos de compras realizadas por meio da plataforma do fornecedor.

Rejeita-se, portanto, a alegação de imprestabilidade da pesquisa realizada no Reclame Aqui, sem prejuízo de se considerar seu quantitativo de forma aproximada e em conjunto com os demais elementos constantes dos autos.

Da defesa administrativa

Da alegada nulidade da Portaria de Instauração

Em sua defesa administrativa, o fornecedor sustentou a nulidade da Portaria de Instauração, sob o argumento de que o ato não teria apresentado motivação adequada nem individualizado as condutas imputadas.

Afirmou que a portaria se limitou a mencionar genericamente o cancelamento unilateral de compras e a enumerar dispositivos legais, sem demonstrar a correspondência entre os fatos apurados e cada uma das normas indicadas como violadas. Alegou, ainda, que os esclarecimentos e documentos apresentados durante a Investigação Preliminar não teriam sido examinados.

A preliminar não merece acolhimento.

A Portaria de Instauração descreveu expressamente a prática imputada ao fornecedor, consistente no **descumprimento da oferta, especialmente mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas pelos consumidores por meio de seu sítio eletrônico**.

O ato também indicou os elementos que demonstravam a repercussão coletiva da conduta, consignando a existência de 5 reclamações no Procon-MG, 143 no consumidor.gov.br, 1 na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, 13 no ProConsumidor e aproximadamente 300 registros na plataforma Reclame Aqui.

Além da descrição dos fatos e da indicação dos elementos probatórios, a portaria especificou os dispositivos legais supostamente infringidos: arts. 4º, inciso I, 35, 39, inciso II, e 48 do Código de Defesa do Consumidor, bem como arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Estavam presentes, portanto, os elementos necessários para que o fornecedor compreendesse a acusação e exercesse plenamente o contraditório e a ampla defesa: a identificação do infrator, a descrição da conduta investigada, a indicação dos elementos que demonstravam sua possível reiteração e a correspondente capitulação jurídica.

Não era necessário que a portaria apresentasse, naquele momento, conclusão definitiva acerca da responsabilidade do fornecedor ou desenvolvesse fundamentação própria de decisão administrativa final. O ato de instauração possui a finalidade de delimitar a imputação e dar início ao processo sancionador, reservando-se o exame aprofundado das provas, dos argumentos defensivos e da configuração das infrações para o julgamento.

Também não procede a afirmação de que os esclarecimentos apresentados durante a Investigação Preliminar teriam sido ignorados. O fornecedor foi sucessivamente ouvido, obteve prazo adicional para analisar os registros, questionou a metodologia da pesquisa e recebeu acesso aos dados complementares solicitados ao Reclame Aqui.

A instauração do Processo Administrativo somente ocorreu depois da apresentação e da análise dessas manifestações. O fato de a autoridade administrativa não ter acolhido o pedido de arquivamento não significa que os argumentos tenham sido desconsiderados. A discordância quanto à conclusão adotada não se confunde com ausência de motivação.

Ademais, a defesa administrativa demonstra que o fornecedor compreendeu precisamente a conduta imputada. A Amazon contestou o caráter coletivo da prática, examinou as reclamações, discutiu as causas dos cancelamentos e apresentou argumentos específicos sobre a incidência de cada dispositivo legal indicado na portaria.

Não houve, portanto, prejuízo ao exercício do contraditório ou da ampla defesa. Ao contrário, o fornecedor participou de todas as fases do procedimento, apresentou sucessivas manifestações e teve oportunidade de produzir os documentos que entendeu pertinentes.

A nulidade processual exige a demonstração de prejuízo concreto, não podendo ser reconhecida com fundamento em alegações abstratas ou no simples inconformismo com a decisão de instaurar o processo. No caso, nenhum prejuízo foi demonstrado.

Rejeita-se, assim, a preliminar de nulidade da Portaria de Instauração.

Da alegada ausência de lesão a interesses coletivos

O fornecedor reiterou, em sede de defesa administrativa, que o quantitativo de reclamações identificado seria insuficiente para demonstrar lesão ou ameaça a interesses difusos, coletivos, individuais homogêneos ou socialmente relevantes.

A matéria já foi examinada quando da análise dos esclarecimentos apresentados durante a Investigação Preliminar.

Conforme demonstrado, a alegação defensiva parte da indevida restrição do objeto do processo aos cancelamentos decorrentes de erro grosseiro de precificação, desconsiderando que a apuração abrange o descumprimento da oferta mediante o cancelamento unilateral de compras realizadas por meio da plataforma.

As pesquisas identificaram 143 reclamações no consumidor.gov.br e aproximadamente 300 registros no Reclame Aqui, além das ocorrências localizadas no Procon-MG, na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais e no ProConsumidor.

A pluralidade de registros, provenientes de diferentes fontes e relacionados a cancelamentos de compras realizadas por meio da mesma plataforma, demonstra que a controvérsia transcende a situação individual que originou a investigação.

Por essas razões, e reportando-me aos fundamentos anteriormente expostos, rejeito a alegação de ausência de repercussão coletiva.

Da configuração da prática infrativa

O fornecedor sustentou que sua conduta não teria violado os arts. 4º, inciso I, 35, 39, inciso II, e 48 do Código de Defesa do Consumidor, nem os arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

A alegação não merece acolhimento.

O art. 35 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que, diante da recusa de cumprimento da oferta, cabe ao consumidor escolher entre exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar produto ou serviço equivalente ou rescindir o contrato, com a restituição da quantia antecipada e eventuais perdas e danos.

No caso, as reclamações identificadas demonstram que compras regularmente realizadas por meio da plataforma foram posteriormente canceladas de forma unilateral, inclusive por indisponibilidade



de estoque, impondo-se aos consumidores o reembolso como única solução. A conduta impediu que eles exercessem livremente as alternativas asseguradas pelo dispositivo legal.

O art. 39, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 12, inciso II, do Decreto Federal nº 2.181/1997 vedam ao fornecedor recusar atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e em conformidade com os usos e costumes.

A infração restou caracterizada pelas ocorrências nas quais, após a confirmação da compra, o fornecedor deixou de atender à demanda do consumidor e cancelou unilateralmente o pedido. A indisponibilidade decorrente de falha no controle de estoque ou na organização interna da atividade não pode ser transferida ao consumidor como justificativa para o descumprimento da contratação.

O art. 48 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor e ensejam execução específica.

No caso, a confirmação dos pedidos formalizou a contratação e gerou nos consumidores a legítima expectativa de recebimento dos produtos. O posterior cancelamento unilateral impediu o cumprimento das declarações assumidas no momento da compra, em afronta ao referido dispositivo.

No mesmo sentido, o art. 13, inciso XVI, do Decreto Federal nº 2.181/1997 considera prática infrativa impedir, dificultar ou negar, sem justa causa, o cumprimento das declarações constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos concernentes às relações de consumo.

Ao cancelar unilateralmente compras já confirmadas o fornecedor negou o cumprimento das declarações formalizadas durante a contratação.

O art. 13, inciso XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997, por sua vez, caracteriza como infração a recusa de venda de produto diretamente a quem se disponha a adquiri-lo mediante pronto pagamento, ressalvadas as hipóteses previstas em leis especiais.

As ocorrências nas quais os consumidores concluíram a compra e efetuaram ou autorizaram o pagamento, mas tiveram seus pedidos posteriormente cancelados sem causa legítima, enquadram-se na vedação prevista no dispositivo.

Por fim, o art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. Embora possua caráter principiológico, a norma orienta a interpretação das demais disposições aplicáveis e reforça a necessidade de impedir que falhas inerentes à organização da atividade empresarial sejam transferidas ao consumidor.

A vulnerabilidade se evidencia no fato de que o consumidor não possui controle sobre os sistemas de oferta, estoque e gerenciamento de pedidos da plataforma, ficando sujeito ao cancelamento da compra por decisão unilateral do fornecedor.

Dessa forma, o conjunto probatório demonstra que o fornecedor incorreu nas práticas infrativas descritas na Portaria de Instauração.

Das alegações finais

Em sede de alegações finais, o fornecedor reiterou os argumentos anteriormente apresentados acerca da ausência de repercussão coletiva, da nulidade da Portaria de Instauração, da ocorrência de erro grosseiro de precificação e da inexistência das infrações imputadas, matérias já examinadas e que, por essa razão, dispensam nova apreciação.

Acrescentou que a própria empresa responsável pela plataforma Reclame Aqui teria reconhecido a possibilidade de divergências na contabilização dos resultados extraídos de seu sistema, circunstância que comprometeria a confiabilidade da pesquisa utilizada para demonstrar a reiteração da prática.

A questão também já foi analisada. Conforme exposto, os esclarecimentos prestados pela plataforma não declararam a invalidade dos registros encaminhados nem afirmaram que as reclamações fossem inexistentes. Apenas informaram a possibilidade de divergências na contabilização dos resultados durante o processo de atualização tecnológica do sistema.

Por essa razão, o quantitativo de reclamações do Reclame Aqui foi considerado de forma aproximada e em conjunto com os registros provenientes dos demais bancos de dados. Ademais, depois da complementação das informações, o próprio fornecedor teve acesso aos registros, realizou sua análise e apresentou classificação individual das ocorrências, não subsistindo alegação de impossibilidade de conhecimento ou exame dos fatos.

O fornecedor sustentou, ainda, que procedimentos anteriores envolvendo a Amazon foram arquivados pelo Procon-MG em razão da insuficiência do número de reclamações para caracterizar lesão coletiva. Defendeu que o prosseguimento deste processo representaria tratamento contraditório e afronta aos princípios da isonomia e da segurança jurídica.

O argumento não procede.

As decisões proferidas em outros procedimentos devem ser compreendidas à luz dos fatos, do objeto e do conjunto probatório existentes em cada apuração. O arquivamento de investigação anterior não constitui autorização permanente para a repetição de determinada conduta nem impede que novos fatos sejam apurados quando surgirem elementos indicativos de repercussão coletiva.

Além disso, o número absoluto de reclamações não constitui critério único ou automático para definir a existência de lesão coletiva. Devem ser considerados, conjuntamente, a natureza da conduta, sua repetição, a origem comum dos direitos afetados, o período pesquisado e o potencial de atingir outros consumidores.

No presente processo, foram identificadas 143 reclamações no consumidor.gov.br e aproximadamente 300 registros no Reclame Aqui, além das ocorrências encontradas no Procon-MG, na Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais e no ProConsumidor. Os resultados obtidos em fontes distintas revelaram número expressivo de cancelamentos de compras realizadas por meio da plataforma.

Portanto, não há identidade entre o conjunto probatório deste processo e os procedimentos invocados pelo fornecedor. A adoção de conclusão diversa diante de fatos e elementos distintos não caracteriza violação à isonomia ou à segurança jurídica.

As medidas posteriormente adotadas para solucionar casos individuais também não afastam a infração. O reembolso ou a equiparação do preço podem ser considerados providências corretivas, mas não eliminam o cancelamento unilateral anteriormente realizado nem autorizam o fornecedor a substituir a escolha atribuída ao consumidor pelo art. 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, os argumentos apresentados nas alegações finais não afastam a prática infrativa demonstrada nos autos. Mantém-se, portanto, a conclusão pela responsabilidade administrativa do fornecedor.

Da conclusão quanto à existência da infração

Da análise do conjunto probatório, verifica-se que as compras realizadas pelos consumidores por meio da plataforma foram, em diversas ocasiões, posteriormente canceladas de forma unilateral, inclusive por indisponibilidade de estoque e por falhas relacionadas à atuação de vendedores independentes integrantes do marketplace.

A conduta não permaneceu restrita ao episódio que originou a investigação. As pesquisas realizadas em diferentes bancos de dados revelaram número expressivo de reclamações relacionadas ao cancelamento de compras efetuadas por meio do sítio eletrônico do fornecedor, demonstrando a repetição da prática e sua repercussão coletiva.

Embora se reconheça que o caso originário apresentou elementos suficientes para caracterizar erro grosseiro de precificação, essa circunstância excepcional não se estende automaticamente às demais ocorrências identificadas nem afasta a responsabilidade do fornecedor pelos cancelamentos realizados sem causa legítima.

Também não excluem a infração a participação de vendedores independentes e a posterior restituição dos valores pagos. A Amazon integra a cadeia de fornecimento das operações realizadas em sua plataforma, e o simples reembolso não substitui as alternativas que o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor diante da recusa de cumprimento da oferta.

Restaram demonstradas, portanto, a materialidade da prática infrativa e a responsabilidade do fornecedor, consistentes no descumprimento da oferta mediante o cancelamento unilateral de compras já confirmadas e na consequente restrição ao exercício dos direitos legalmente atribuídos aos consumidores.

A conduta afronta os arts. 4º, inciso I, 35, 39, inciso II, e 48 da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como os arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997.

Desse modo, rejeito as preliminares suscitadas e julgo parcialmente procedente a argumentação defensiva apenas para reconhecer a existência de erro grosseiro de precificação no episódio individual que originou a apuração. Quanto à prática coletiva objeto do Processo Administrativo, julgo subsistente a imputação e reconheço a responsabilidade administrativa da **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.**

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.

Nesse contexto, não restam dúvidas de que a conduta da pessoa jurídica **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.** encontra-se em desacordo com os preceitos consumeristas consagrados no ordenamento jurídico, os quais constituem normas cogentes, de ordem pública e interesse social, portanto indisponíveis, conforme o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição da República e o art. 1º da Lei Federal nº 8.078/1990. Por essa razão, o fornecedor está sujeito à aplicação das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e na respectiva legislação regulamentadora.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo instaurado em desfavor de **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº **15.436.940/0001-03**, em razão da violação aos arts. 4º, inciso I, 35, 39, inciso II, e 48 da Lei Federal nº 8.078/1990, bem como aos arts. 12, inciso II, e 13, incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/1997, em prejuízo da coletividade de consumidores, sujeitando-a à aplicação de sanção administrativa, sem prejuízo das responsabilidades de natureza civil e penal eventualmente cabíveis.

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 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, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, 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, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2022, figura no grupo II em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso II, item “d”), 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, com o objetivo de aferir a condição econômica do fornecedor, diante da ausência de apresentação de documentação comprobatória da receita bruta, foi arbitrada a receita bruta referente ao exercício de **2024**, atribuída ao Estado de Minas Gerais, no valor de **R\$ 2.500.000.000,00** (dois bilhões e quinhentos milhões de reais), nos termos do art. 24 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024. Considerando o referido faturamento, o fornecedor enquadra-se como empresa de **grande porte**, adotando-se o fator **5.000**, nos termos do art. 28, § 1º, da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

d) Definidos os critérios acima, aplico os parâmetros à fórmula prevista no art. 28 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, e fixo a **pena-base** no valor de **R\$ 4.171.666,67** (quatro milhões, cento e setenta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), conforme demonstrado na planilha de cálculo que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da referida resolução.

e) **CONSIDERANDO** a reincidência do fornecedor, conforme certificado no ID MPe nº 7927072, reconheço a circunstância agravante prevista no art. 26, inciso VI, do Decreto Federal nº 2.181/1997. Reconheço, ainda, a agravante prevista no inciso I do mesmo dispositivo, uma vez que a prática infrativa ocasionou dano coletivo e apresentou caráter repetitivo.) Diante da incidência das referidas circunstâncias agravantes, majoro a pena-base em **1/3 (um terço)**. Considerando, ainda, a ausência de concurso de infrações, fixo definitivamente a multa no valor de **R\$ 5.562.222,22** (cinco milhões, quinhentos e sessenta e dois mil, duzentos e vinte e dois reais e vinte e dois centavos), conforme demonstrado na planilha de cálculo anexa.

Assim, **DETERMINO**:

1) A intimação do fornecedor, via e-mail (ID MPe nº 8253650, página 12), para, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento da intimação:

a) recolher ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o equivalente a **70% do valor da multa fixada**, correspondente a **R\$ 3.893.555,55** (três milhões, oitocentos e noventa e três mil, quinhentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos), mediante boleto bancário, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

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 do fornecedor 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 MPE o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Agosto de 2026			
Infrator	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda		
Processo	Processo Administrativo - 02.16.0024.0285132.2025-40		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 2.500.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 208.333.333,33
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\$ 4.171.666,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.085.833,33
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2026			293,74%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2026			4,1898
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 837,95
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 12.569.320,52
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 2.513.864.104,02
Multa base			R\$ 4.171.666,67
Acréscimo de 1/3 – art. 26, VI, 2.181/97 e art. 20, §4º da res. PGJ 57/22			R\$ 5.562.222,22



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

FERNANDO FERREIRA ABREU, Promotor de Justiça, em 01/09/2026, às
10:29

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
4E4AC-AF900-F9D10-5C23F

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

