

PROCESSO ADMINISTRATIVO nº **MPMG-0024.22.001898-0**
INFRATOR: **ESTOK COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES 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), visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **ESTOK COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES S.A.**, inscrito no CNPJ sob o nº 49.732.175/0001-82, com sede na Av. João César de Oliveira, nº 21, Conj 31 32 e 33 Bloco III, Vila Leopoldina, CEP 05317-000, São Paulo-SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos artigos 4º, I, 35, "caput", 39, inciso II e 48 da Lei n.º 8.078/90 (CDC), artigo 12, inciso II e art. 13 incisos XVI e XXIII, do Decreto Federal n.º 2.181/97 em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta/cancelamento da compra/indisponibilidade de estoque/não entrega de produtos adquiridos por meio de sua plataforma eletrônica.

Conforme Portaria de fls. 2-B/v, a conduta infrativa foi verificada por meio de reclamação registrada pela consumidora Carolina Gabarra Marques Gonçalves (fls. 2/14), que relatou ter efetuado no dia 15/01/2022 a compra do produto "cristaleira 2 portas/4 gavetas 86cmx1,30m", no site do fornecedor, no valor de R\$616,99 (seiscentos e dezesseis reais e noventa e nove centavos), já acrescido o valor de R\$87,00 (oitenta e sete reais) de frete, tendo sido confirmados pela empresa via e-mail a compra o pagamento realizado mediante pix.

Relatou que no dia 20/01/2022 recebeu novo e-mail cancelando a compra por indisponibilidade do estoque.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares – fls. 47/54.

Certidão atestando a inexistência de procedimentos com Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor – fl. 284.

Notificado, o reclamado apresentou defesa administrativa às fls. 38/40 e documentos às fls. 63/70-v e 71/135.

Esclareceu que o produto adquirido pela consumidora se tornou em momento posterior à compra, produto fora de linha, em razão do término do contrato de fornecimento de matéria-prima para o produto, tendo efetivado o devido reembolso do valor pago.

Sustentou que, visando otimizar o atendimento ao consumidor, realizou alteração da sede de seu Centro de Distribuição de Produtos, bem como a criação de outro.

Alegou que a pandemia de Covid-19 impactou suas atividades prestadas, sobretudo com a falta de insumos para a fabricação de parte de seus produtos, o que acarretou na indisponibilidade de determinados bens aos seus consumidores, resultando em eventuais cancelamentos unilaterais.

Requereu, por fim, a extinção dos presentes autos.

Realizada audiência para propositura de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito – fls. 296/299-v.

Apresentadas alegações finais às fls. 308/311-v.

Reiterou os argumentos apresentados na defesa administrativa.

Destacou que, durante a relação comercial, buscou dotar de boa-fé, promovendo o cancelamento da compra quando em razão do término de contrato de fornecimento, o que impossibilitou a entrega do produto, bem como o subsequente reembolso à consumidora.

Requereu, por fim, a extinção do presente processo administrativo.

É o relato essencial. **Decido.**

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi designada audiência administrativa para a propositura de Transação Administrativa (TA) – fls. 296/299-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 57/2022.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – 4º, I e VI; 35, *caput*; 39, inciso 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 solucionado a demanda com a consumidora ora reclamante, efetivando o reembolso do valor da compra, 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, o reclamado 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.

2

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 aceção 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, atendidas os seguintes princípios:

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

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

Ademais, não se trata, 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. 48/49-v, pelo ReclameAqui, dados expressivos e detalhados, sobre **436 (quatrocentos e trinta e seis)** reclamações em face do fornecedor no estado de Minas Gerais, sendo **231 (duzentas e trinta e uma)** reclamações sobre cancelamento unilateral de compra de produto e **205 (duzentas e cinco)** sobre venda de produto sem existência em estoque, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, no período de 20/01/2020 a 20/01/2022, atestando que é prática recorrente da empresa **ESTOK COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES S.A.** a venda de produto sem estoque e cancelamento unilateral da compra, podendo alcançar consumidores em todo o território nacional, por se tratar de loja virtual.

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.

Saliente-se que a ausência de má-fé da empresa é irrelevante para a análise da responsabilidade do empreendedor frente ao consumidor nos termos do CDC, uma vez que tais eventualidades estão compreendidas nos riscos do empreendimento.

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 é natural e deve ser por ele suportado, não havendo se falar em análise de dolo ou culpa. Veja-se:

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. (NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor, p. 196).

Como se sabe, repita-se, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas.

Ressalte-se que fatos como esses verificados são comuns no mercado, em face da reiterada exploração da condição de hipossuficiência do consumidor. A verdade é que as grandes empresas presentes no mercado têm assimilado estatisticamente as probabilidades de condenação em danos, considerando-as um custo comum da atividade e preferindo, muitas vezes, não tomar as medidas necessárias para evitá-los, por considerá-las mais onerosas do que as indenizações a serem pagas, ainda mais diante dos percentuais de pessoas que, desconhecendo seus direitos, deixam de pleiteá-los, seja no âmbito administrativo seja no judicial.

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

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

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

[...] não há como negar as conquistas do capitalismo. As economias de mercado foram bem-sucedidas ao longo dos séculos, mediante a erradicação completa dos ineficientes e dos maldotados e a premiação dos que se antecipam às demandas dos consumidores e atendem por meio de uso dos recursos de mão de obra e de capital. As novas tecnologias empurram cada vez mais esse processo capitalista inexorável em escala global. Na medida em que os governos protegem parcelas de suas populações contra o que consideram árduas pressões competitivas, a consequência é o padrão de vida mais baixo para o povo. (SAYEG, 2009, p. 258).

É cediço que melhor do que uma indenização por compensação de danos, é que os danos não cheguem a ocorrer. Entretanto, em casos como o dos autos se verifica necessário medidas visem evitar reiteração de infrações futuras no mercado consumerista, com o escopo de manutenção da fisiologia das relações jurídicas estabelecidas pela legislação de regência, ou seja, o funcionamento normal do mercado.

No mesmo norte, o Decreto 2.181/97 aduz ser considerada prática infrativa a recusa do atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (artigos 12, II e 13, XVI e XIII do Decreto nº 2.181/97).

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE o objeto do presente Processo Administrativo** em desfavor do fornecedor reclamado, por violação ao disposto nos artigos 4º, I, 35, caput, 39, inciso II e 48 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 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

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

artigo 20 da Resolução PGJ nº 57/22, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto Procon Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no **grupo 3** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, p), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

c) Por fim, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do faturamento bruto referente ao exercício de 2021, apresentado à fl. 80, no valor de **R\$634.058.198,82 (seiscentos e trinta e quatro milhões, cinquenta e oito mil, cento e noventa e oito reais e oitenta 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 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\$1.590.145,50 (um milhão, quinhentos e noventa mil, cento e quarenta e cinco reais e cinquenta centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário – fl. 284, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/22), reduzindo-a ao patamar de **R\$1.325.121,25 (um milhão, trezentos e vinte e cinco mil, cento e vinte e um reais e vinte e cinco centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – deixou de tomar as providências para evitar o ato lesivo - causação de dano coletivo – caráter repetitivo - pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o

quantum de R\$1.987.681,87 (um milhão, novecentos e oitenta e sete mil, seiscentos e oitenta e um reais e oitenta e sete centavos).

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$1.987.681,87 (um milhão, novecentos e oitenta e sete mil, seiscentos e oitenta e um reais e oitenta e sete centavos).

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores (fl. 135), via e-mail (fl. 63) 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\$1.788.913,68 (um milhão, setecentos e oitenta e oito mil, novecentos e treze reais e sessenta e oito centavos), por meio de boleto, nos termos art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos **10 (dez) dias úteis** contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.

OU

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/22;


2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os **10 (dez) dias úteis** da intimação da **decisão**, deverá ser recolhida em seu valor integral, no **prazo de 30 (trinta) dias** do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

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

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no *site* deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 4 de agosto de 2023.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Julho de 2023			
Infrator	ESTOK COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES S.A.		
Processo	0024.22.001898-0		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 634.058.198,82
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 52.838.183,24
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\$ 1.590.145,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2023			256,03%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2023			3,7885
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 757,70
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.365.504,19
Multa base			R\$ 1.590.145,50
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II, do Dec. 2.181/97			R\$ 1.325.121,25
Acréscimo de ½ – art. 26, IV, VI Decreto 2.181/97			R\$ 1.987.681,87

Sl. No.	Name of the Candidate	Roll No.	Grade	Percentage	Remarks
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100