

**PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.21.000093-1**  
**INFRATOR: RN COMÉRCIO VAREJISTA S.A. EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**  
**Espécie: Decisão administrativa condenatória**

---

Vistos, etc.

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em decorrência de apuração em Investigação Preliminar, nos termos da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), de seu Decreto regulamentador (Decreto Federal n.º 2.181/97), e da Resolução PGJ n.º 14/2019, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **RN COMÉRCIO VAREJISTA S.A. EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, inscrito no CNPJ sob o nº 13.481.309/0001-92, com sede na Rua Irmã Gabriela, nº 51, Sala 224 parte III, Bairro Cidade Monções, CEP 04571-130, São Paulo-SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 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, do Decreto Federal nº 2.181/97, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta, sobretudo quanto à não entrega de produtos adquiridos em seu sítio eletrônico e não estorno dos valores pagos.

Conforme Portaria de fls. 2/B e v, a conduta infrativa foi verificada por meio de Notícia de Fato registrada por THAÍS RENATA AGUIAR, em que relata que em 04/11/2020 adquiriu o produto Smartphone Samsung Galaxy A31 Tela 6,4 Octa-Core, 128GB, 4GB RAM Azul, no valor de R\$1.394,07 (mil trezentos e noventa e quatro reais e sete centavos), não entregue no prazo estipulado.

Cancelado o pedido por descumprimento da oferta, foi acordado em 01/12/2020 o estorno do valor, mediante crédito em conta, o que até o dia 21/02/2021 não havia se efetivado – fl. 07.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares. Foram registradas **9485 (nove mil, quatrocentas e oitenta e cinco)** reclamações em face do fornecedor sobre atraso e/ou não entrega de produto, no período de 22/04/2019 a 22/04/2021, de acordo com Relatório apresentado pelo Setor de Dados do ReclameAqui (fls. 30/31), número suficiente para configurar o dano coletivo.

2

Certidão atestando a existência de procedimentos com Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor – fl. 74.

Instado a apresentar defesa administrativa, o fornecedor ficou-se inerte, consoante certidão à fl. 74.

Designada audiência para propositura de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito, foi concedido o prazo de 10 (dez) dias para análise e manifestação da empresa pela aceitação ou não do acordo – fls. 75/77, 82/105, 138/142.

Certidão atestando que não houve assinatura da proposta de Transação Administrativa e nem a apresentação das alegações finais – fl. 142.

É o relato essencial. **Decido.**

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e da Resolução PGJ nº 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi designada audiência administrativa para a propositura de Transação Administrativa (TA) – fls. 138/142.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do Procon Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do Procon, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal nº 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ nº 14/19.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – 4º, I e VI; 35, caput; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97.

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

Saliente-se que a ausência de má-fé da empresa, bem como a insuficiência de colaboradores, 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:

[...] 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, cumpre destacar que o fornecedor, sequer apresentou defesa administrativa ou alegações finais.

2

Dispõe o art. 35 do CDC que:

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. O Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio [reclameaqui.com.br](http://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. 30/31 reportou a existência **9485 (nove mil, quatrocentas e oitenta e cinco)** reclamações sobre não entrega de produto, sendo **1377 (mil, trezentas e setenta e sete)** no estado de Minas Gerais, no período de 22/04/2019 a 22/04/2021, número que por si só já é expressivo, suficiente para caracterizar o dano coletivo.

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.

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 Sayeg<sup>1</sup>:

[...] 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).

Destarte, 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.

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, 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 artigo 20 da Resolução PGJ nº 14/19, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto Procon Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ nº 14/19, figura no **grupo 3** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item 16), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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

---

<sup>1</sup>SAYEG, Ricardo Hasson. **O capitalismo humanista**. 2009. Tese (Livre-docência aprovada e não publicada), Pontifícia Universidade Católica. São Paulo.

c) Por fim, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do arbitramento do faturamento bruto referente ao exercício de 2019 no canal e-commerce, no valor **R\$1.000.000.000,00 (um bilhão de reais)**<sup>2</sup>, vez que operou-se a preclusão temporal e consumativa<sup>3</sup>, restringindo a quantia às vendas realizadas no Estado de Minas Gerais, obtemos um montante de aproximadamente **R\$100.000.000,00 (cem milhões de reais)** e, ainda, da falta de apuração de vantagem obtida com a prática infrativa em comento, o que leva a concluir se tratar de empresa de grande porte (artigo 28, §1º, da Resolução 14/19).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/19 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$255.000,00 (duzentos e cinquenta e cinco mil reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos I, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – reincidente - 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\$382.500,00 (trezentos e oitenta e dois mil e quinhentos reais)**.

f) Reconheço o concurso de infrações atraso na entrega e não estorno dos valores, pelo que aumento a pena em 1/3, totalizando o quantum de **R\$510.000,00 (quinhentos e dez mil reais)**.

Ausentes atenuantes.

Fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$510.000,00 (quinhentos e dez mil reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

2 <https://www.eletrorlar.com/ricardo-eleto-preve-faturamento-de-1-bilhao-em-2019/>

3Neste sentido, esclarece a doutrina: A preclusão administrativa consiste na restrição a uma faculdade processual originalmente assegurada ao sujeito, em virtude dos eventos verificados ao longo do processo administrativo.

O instituto da preclusão aplica-se ao processo administrativo por ser da inerência do conceito de procedimento. Sem a preclusão, o procedimento se tornaria uma sucessão desordenada de atos. Tal como reconhecido no âmbito do Direito Processual, a preclusão no processo administrativo manifesta-se sob três formas:

a) **Preclusão Temporal**: significa que a ausência de exercício de uma prerrogativa no momento apropriado acarreta a impossibilidade desse exercício em momento posterior. Por exemplo, interessado dispõe de um prazo para interpor recurso contra decisão proferida em licitação. Decorrido o prazo, o recurso não mais pode ser interposto. [...]

b) **Preclusão consumativa**: indica a exaustão da prerrogativa, uma vez exercitada. Assim, se o sujeito formulou proposta para licitação, não pode pretender modificá-la posteriormente (ressalvadas as hipóteses e que tal for facultado pela lei).

(JUSTEN FILHO, Marçal. *Curso de Direito Administrativo*, Ed. Revista dos Tribunais, 9ª Edição, São Paulo, p. 383).

1) a intimação do infrator, por sua procuradora (fls. 114) via e-mail (fls. 104) 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\$459.000,00 (quatrocentos e cinquenta e nove mil reais)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19, sendo que o **pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior.**

OU

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 14/19;

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

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

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

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 30 de novembro de 2022.

  
**FERNANDO FERREIRA ABREU**  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Setembro de 2022			
Infrator	RN COMÉRCIO VAREISTA S.A. EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL		
Processo	MPMG-0024.21.000093-1		
Motivo			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			100.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 8.333.333,33
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 255.000,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2022			245,48%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2022			3,6762
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 735,25</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.028.716,54</b>
Multa base			R\$ 255.000,00
Acréscimo de ½ – art. 26, I, IV, e VI Decreto 2.181/97			R\$ 382.500,00
Acréscimo de 1/3 – art. 20, § 3º Res. 14/2019			R\$ 510.000,00