

Processo Administrativo nº MPMG-0024.19.001300-3

Infrator: BAZAM & PICHAU INFORMÁTICA LTDA.

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 57/2022, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **BAZAM & PICHAU INFORMÁTICA LTDA.**, inscrito no CNPJ sob o nº 09.376.495/0001-22, com sede à Rua Ottokar Doerffel, nº 1112, Galpão C-08, Bairro Atiradores, CEP 89.203-212, Joinville-SC.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I, 39, 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 quanto ao prazo de entrega de produtos (atraso) ou não entrega, sobretudo em razão das vendas ocorridas na *Black Friday* no ano de 2018.

Pesquisa extraída do *site* Reclame Aqui contendo relatos de outras reclamações consumeristas da mesma natureza (fls. 6/28).

Relatório encaminhado pelo Procon-MG apontou os resultados da pesquisa nas bases dos Procons Municipais integrados ao Sindec referentes aos consumidores lesados pelo fornecedor (fls. 33/39).

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa, alegando, em síntese, que a demanda durante a promoção realizada na *Black Friday* foi muito acima da esperada, ocasionando a indisponibilidade temporária de alguns produtos, o que o impediu de atender aos prazos estabelecidos na oferta.

Defendeu a ausência de má-fé e a legalidade na conduta da empresa, e salientou que buscou solucionar os problemas oferecendo aos consumidores a opção pela resolução do negócio com a restituição dos valores eventualmente pagos.

Asseverou que as reclamações estão relacionada a um problema pontual de desabastecimento sofrido pela empresa e acostou pesquisas realizadas junto ao *site* Reclame Aqui corroborando sua boa reputação.

Requeru o arquivamento dos autos e juntou documentos - fls. 131/193.

Designada audiência de conciliação para resolução consensual do feito, foram apresentadas propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, e concedido o prazo de 10 (dez) dias para manifestação (fls. 196/204).

Foram apresentadas alegações finais às fls. 206/208 com recusa das propostas apresentadas e reiteração dos argumentos suscitados na defesa.

Decisão administrativa subsistente prolatada em fls. 209/212.

Recurso administrativo interposto às fls. 228/247.

Em acórdão da Junta Recursal do Procon Estadual (fls. 254/256), houve anulação da decisão administrativa e determinação de retorno dos autos à Promotoria de Justiça de origem para que, antes de proferida nova decisão, sejam analisados os pedidos de provas requeridos na defesa.

Diante da determinação da Junta Recursal do Procon Estadual, esta autoridade administrativa determinou a juntada de formulário encaminhado ao Coordenador do Procon-MG, solicitando-lhe os bons préstimos de enviar toda a documentação referente a cada uma das 1471 reclamações apontadas no relatório do Reclame Aqui, até a solução dada pela empresa, no período de 30.01.2018 a 30.01.2019 (fl. 264), sendo certo que a documentação foi juntada em fls. 267/272.

Intimado para se manifestar sobre a decisão da Junta Recursal do Procon Estadual e sobre a documentação de fls. 267/272 juntada aos autos, o fornecedor se manifestou em fls. 291/336. Na oportunidade, apresentou, em suma, os seguintes argumentos: a) ausência de conduta ilícita da empresa; b) houve indisponibilidade temporária de alguns produtos no período da “Black Friday”, sendo ofertado aos consumidores prazo para reposição; c) 99% das reclamações do Reclame Aqui obtiveram resolução e retorno positivo aos consumidores; d) ausência de dano moral coletivo.

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 2181/97 e da Resolução PGJ nº 57/2022, com as alterações e adaptações implementadas em decorrência das conclusões do PCA 1017/2009 do Conselho Nacional do Ministério Público.

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 houve a propositura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), recusadas pelo fornecedor - fls. 196/208.

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.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – artigos 4º, I, 39, 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.

A empresa reclamada de fato infringiu os preceitos legais previstos, em prejuízo da coletividade, fato demonstrado pelas diversas reclamações consumeristas juntadas aos 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.

Registre-se que o fornecedor, na manifestação de fls. 291/297, reconhece que houve *“indisponibilidade temporária de alguns produtos, sendo ofertado aos consumidores prazo para reposição, envio de produtos de qualidade similar/superior ou o cancelamento do pedido”*.

Saliente-se que a ausência de má-fé da empresa, bem como a indisponibilidade de produtos atribuída a outros fornecedores, 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)

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.

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

Nos autos, além da reclamação registrada em fl. 03, foram encontradas 05 (cinco) reclamações nas bases dos Procons municipais integrados ao Sindec, em Minas Gerais, no período de 12.03.2017 a 12.03.2019, conforme fls. 33/38-verso, todas elas referente ao atraso na entrega de produtos adquiridos de forma eletrônica. Demais disso, foram encontradas 1471 reclamações no site Reclame Aqui sobre atraso na entrega de produtos por parte do fornecedor (fls. 08/28).

Atendendo a pedido do fornecedor, toda a documentação relativa a cada uma das 1.471 reclamações foi juntada nos autos (fls. 267/272), tendo o fornecedor, logo em seguida, manifestado, de forma genérica, que as reclamações não representam dano coletivo, além de defender a ausência de ilicitude na conduta da empresa reclamada.

Pois bem. Todo esse quantitativo de reclamações, em plataformas diferentes (Reclame Aqui, Sindec, site do Procon Estadual) demonstra a recusa no cumprimento da oferta por parte do fornecedor, a ensejar a atuação deste órgão, pois a conduta ultrapassa os limites individuais, atingindo a coletividade de consumidores.

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 companhias presentes no mercado têm assimilado estatisticamente as probabilidades de condenação em danos, considerando-as um custo comum da atividade e preferindo, muitas vezes,

não tomar as medidas necessárias para evitá-los, por considerá-las mais onerosas do que as indenizações a serem pagas, ainda mais diante dos percentuais de pessoas que, desconhecendo seus direitos, deixam de pleiteá-los, seja no âmbito administrativo seja no judicial.

É cediço que melhor do que uma indenização por compensação de danos, é que os danos não cheguem a ocorrer. Entretanto, em casos como o dos autos se verifica necessário medidas 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, Decreto nº 2.181/97).

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor **BAZAM & PICHAU INFORMÁTICA LTDA.** reclamado, por violação ao disposto nos artigos 4º, I, 39, 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 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 57/2022, figura no **grupo 2** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso II, alínea “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, conforme documento acostado as fls. 191/192, tem-se que o faturamento bruto do fornecedor no ano anterior à infração (2018) foi de **R\$234.186.000,12**

(duzentos e trinta e quatro milhões, cento e oitenta e seis mil reais, e doze centavos), o que leva a concluir por se tratar de empresa de grande porte (artigo 28, §1º, da Resolução 57/2022).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/2022 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$395.310,00 (trezentos e noventa e cinco mil trezentos e dez reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

e) Reconheço a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário), razão pela qual diminuo a pena base em 1/2 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/2022), reduzindo-a ao patamar de **R\$ 197.655,00 (cento e noventa e sete mil, seiscentos e cinquenta e cinco reais)**.

f) Reconheço a circunstância agravante prevista nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/3 (um sexto), totalizando o quantum de **R\$ 263.540,00 (duzentos e sessenta e três mil, quinhentos e quarenta reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 263.540,00 (duzentos e sessenta e três mil, quinhentos e quarenta reais)**.

DETERMINO:

1) a intimação do infrator, por seu procurador constituído, via e-mail (fl. 288), 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 (Banco do Brasil – C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2), o percentual de **90%** do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 237.186,00 (duzentos e trinta e sete mil, cento e oitenta e seis reais)**, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 57/2022; **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 57/2022;

3) 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.

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, 12 de março de 2024.



FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

Março de 2024			
Infrator	Bazam & Pichau Informática Ltda.		
Processo	0024.19.001.300-3		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 234.186.000,12
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 19.515.500,01
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\$ 395.310,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 197.655,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 592.965,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 29/02/2024			263,79%
Valor da UFIR com juros até 29/02/2024			3,8711
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 774,22
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.613.226,67
Multa base			R\$ 395.310,00
Multa base reduzida em - ½ - art. 25, II, Dec. nº 2.181/97			R\$ 197.655,00
Acréscimo 1/3 art. 26, VI do Decreto Federal nº 2.181/97			R\$ 263.540,00