

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado a partir de reclamação dando conta de suposta irregularidade praticada pelo fornecedor em epígrafe, consistente na recusa em reembolsar valores e créditos aos consumidores e não disponibilizar canal de atendimento eficiente aos mesmos.

Embora devidamente notificado para apresentar defesa administrativa (fl. 16), manifestar-se sobre o TAC e transação administrativa ou aduzir alegações finais (fl. 35), o fornecedor ficou-se inerte.

Relatório constando pesquisa sobre a existência de reclamações em relação ao fornecedor às fls. 36/49.

Vieram os autos conclusos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre a infração apurada nos presentes autos.

No que toca ao mérito, após análise dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que não há dúvidas da prática infrativa consumerista por parte do fornecedor.



Procon Estadual

Em que pese o fornecedor não ter se manifestado nos autos, da simples consulta na *internet* e em face do relatório de fls. 36/49, constata-se que diversos consumidores deixaram de ser ressarcidos de seus créditos e valores pelo fornecedor, tendo o mesmo se recusado a atender as demandas dos mesmos pelos canais de atendimento.

De fato, extrai-se das diversas reclamações constantes nos autos, que o representado, atuando como plataforma de *e-commerce*, sobretudo na comercialização de cupons aos consumidores, que lhes possibilitavam usufruir de serviços - tais como cinema, restaurantes, serviços de beleza e estética, dentre outros – inviabilizou, de forma maciça, o reembolso de valores devidos a quem fazia jus, lesando todos aqueles que tinham adquirido junto à empresa cupons ou serviços.

Em várias situações, vê-se que o fornecedor recusou o ressarcimento das quantias as quais o consumidor tinha direito, **transformando-as** em créditos. Contudo, tais créditos sequer foram usados, uma vez que, sem prévio aviso, o fornecedor procedeu ao encerramento de suas atividades na plataforma *online*, deixando inúmeros consumidores em prejuízo.

Diversos consumidores narram em suas reclamações que, com o *site* fora do ar e sem resposta às suas demandas, seja pelo *email*, *chat* ou *whatsapp*, ficaram sem receber de volta as quantias investidas nos serviços ofertados pelo fornecedor, o que contraria o sistema de proteção consumerista.

Com efeito, emana da legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica. Nesse sentido, ao prever o rol (exemplificativo) de direitos básicos do consumidor, o CDC afirma “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, VI).

Ademais, compreende-se que a legislação consumerista incorpora, no direito brasileiro, o princípio denominado pela doutrina como boa-fé objetiva, que, como bem expresso pelo Superior Tribunal de Justiça “tem por escopo resguardar as expectativas legítimas de ambas as partes na relação contratual, por intermédio do cumprimento de um dever genérico de lealdade e crença, aplicando-se a aos os contratantes. Destarte, o ordenamento jurídico prevê deveres de conduta a serem observados por ambas as partes

da relação obrigacional, os quais se traduzem na ordem genérica de cooperação, proteção e informação mútuos” (STJ, REsp 1.592.422).

Nesse sentido que o art. 13 do Decreto n° 2181/97, em seu inciso I, apresenta o descumprimento do dever anexo de informação como uma infração consumerista:

“Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei n° 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes”.

Sendo assim, ao deixar de realizar o ressarcimento de valores e créditos aos consumidores pelo serviço que ainda seria prestado e ao encerrar suas atividades sem qualquer informação prévia, sem disponibilizar qualquer meio de contato aos contratantes, o fornecedor age contrário à boa fé objetiva que permeia as relações de consumo, causando evidente prejuízo aos mesmos.

Cumprido ressaltar que a conduta do fornecedor em desfavor dos consumidores de não lhes devolver as quantias devidas revela-se flagrantemente dolosa, uma vez que com a conversão dos valores em crédito, o fornecedor criou a falsa expectativa no consumidor de que, posteriormente, fariam jus aos seus direitos, quando, em verdade, o objetivo era nitidamente o não cumprimento integral de suas obrigações perante o contratante. Tal característica torna-se ainda mais evidente no momento em que o fornecedor deixa de atender as demandas consumeristas por meio dos canais de atendimento disponíveis à época que a plataforma *online* é retirada de funcionamento.

Nesse cenário, repise-se, não há dúvidas de que a falta de informação sobre a probabilidade do encerramento das atividades, além de gerar prejuízo ao consumidor, que é surpreendido com o não cumprimento de obrigação e a não devolução dos valores devidos, revela-se incompatível com o sistema de proteção consumerista, em especial os deveres jurídicos de informação e honestidade, resultantes da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações jurídicas de consumo, configurando, assim, a conduta infrativa prevista no artigo 13, I, do Decreto n.º 2.181/97.

No tocante à conduta de o fornecedor não disponibilizar canal de atendimento eficiente aos consumidores, a mesma resta, de igual forma, comprovada pelas reclamações contidas nos autos, por meio das quais os consumidores relataram que, apesar das inúmeras tentativas de contato pelos meios disponíveis, não obtiveram resposta do fornecedor, configurando-se, assim, afronta ao disposto no art. 6º, III, IV e VI, do CDC.

Lado outro, vê-se que, mesmo instado a manifestar-se, o fornecedor quedou-se inerte, não se desincumbindo do ônus de demonstrar a legalidade de sua conduta, permanecendo-se, assim, revel no decorrer do processo, o que reforça os elementos probatórios existentes nos autos de condutas incompatíveis com os direitos consumeristas.

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor incorreu na prática abusiva descrita na inicial, reconheço, via de consequência, que o infrator **PEIXE URBANO** perpetró as práticas infrativas prevista no artigo 13, incisos I e XVI, do Decreto n.º 2.181/97, além de descumprir o disposto no artigo 6º, incisos III, IV e VI, do CDC.

Dessa maneira, **julgo subsistente as infrações apuradas no presente processo administrativo para reconhecer a prática da conduta abusiva pelo infrator PEIXE URBANO.**

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, **aplico à atuada a pena de multa**, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) A conduta praticada pela empresa figuram no grupo II (item 4) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019;

b) Conforme consta nos autos, restou demonstrado que o fornecedor auferiu vantagem em razão de sua conduta, tendo em vista a não devolução da totalidade dos valores pagos pelos consumidores, contudo, não restaram apurados, devendo ser aplicado o fator 1.

c) Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado, dever-se-ia considerar a receita mensal média da autuada do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2019. Ante a falta de DRE nos autos, dado o porte da empresa, arbitro o faturamento no valor de **R\$ 500.000.000,00 (quinhentos milhões de reais)** para fins de cálculo da multa.

d) Ao final, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática dos atos consumeristas ilícitos objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 838.333,33 (oitocentos e trinta e oito mil, trezentos e trinta e três reais, trinta e três centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo que faço juntar a esta decisão.

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena base de 1/6 (atenuante do art. 25, inciso II, do Decreto nº 2181/97), fixando-se o valor em **R\$ 698.611,10 (seiscentos e noventa e oito mil, seiscentos e onze reais, dez centavos)**;

Verifica-se, por outro lado, a incidência das agravantes previstas nos incisos V e VI do art. 26 do referido diploma legal, pois, dolosamente, o infrator deixou de informar previamente aos consumidores sobre o encerramento das atividades, deixando de reembolsar-lhes os valores devidos, e repetidamente utilizou-se da prática de concessão de créditos aos mesmos como forma de postergar a devolução das quantias.

Pela incidência das referidas agravantes, aumento o valor da pena em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/2019. Dessa feita, o valor da multa passa a ser de **R\$ 1.047.916,65 (hum milhão, quarenta e sete mil, novecentos e dezesseis reais, sessenta e cinco centavos)**, que se torna definitivo à falta de demais fatores a influenciar a quantia fixada.

ISSO POSTO, determino:

a) A notificação da empresa **PEIXE URBANO**, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 943.124,98 – novecentos e quarenta e três mil, cento e vinte e quatro reais, noventa e oito centavos**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde

que o façam nos **dez dias úteis contados da intimação**, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) Ou apresente recurso, **no prazo de dez dias**, a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts.46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2181/97;


c) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$ 1.047.916,65 (hum milhão, quarenta e sete mil, novecentos e dezesseis reais, sessenta e cinco centavos)**, **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;

d) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;

e) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 18 de agosto de 2022.


Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Agosto de 2022

Infrator	PEIXE URBANO		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 500.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 41.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	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\$ 838.333,33
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 419.166,67
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 1.257.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2022			244,31%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2022			3,6638
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 732,76
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.991.366,63

