

Processo Administrativo nº MPMG-0024.20.012851-0

Infrator: **BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.**

Espécie: **Decisão Administrativa**

---

Vistos, etc.

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado, 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, em desfavor de **BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CPNJ sob o nº 06.943.073/0001-01, com sede na Rua Doutor Luiz de Toledo Piza Sobrinho, nº 200, Sala 02, Residencial Alvorada, CEP 16204-153, Birigui-SP, visando à aplicação de sanções administrativas cabíveis em virtude do cometimento de infração aos direitos do consumidor, decorrente do desrespeito ao exercício do direito de arrependimento, conforme descrito na Portaria inaugural.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, inciso I, e 49 e 51, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor; artigo 13, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97; e artigos 1º, inciso III e 5º, do Decreto nº 7.962/13 em desfavor da coletividade de consumidores.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou **defesa** administrativa (fls. 28/34) e documentos (fls. 35/39).

Alegou, em síntese, que realiza a comercialização de seus produtos por meio de telemarketing, sendo que em muitos casos, os consumidores realizam pedidos de cancelamentos por arrependimento fora do prazo previsto na Lei 8.078/1990.

Sustentou que jamais negou a cancelar qualquer compra efetuada por consumidores no prazo de 7 (sete) dias, razão pela qual pretende juntar áudio da consumidora reclamante.

Salientou a ausência de dano coletivo e requereu o arquivamento dos autos.

Designada audiência para propositura de Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de Conduta, visando ao encerramento amigável do feito, foi concedido o prazo de 10 (dez) dias para análise e manifestação da empresa pela aceitação ou não dos acordos. Alternativamente, caso recusadas as propostas, foi intimado o fornecedor para apresentação de alegações finais, no mesmo prazo – fls. 55/59.

Certidão à fl. 60 atestou a inércia do fornecedor.

Eis o breve relato. Decido.

Preliminarmente, 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 Resolução PGJ nº 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido no §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, pela busca da solução consensual do caso, vez que designada audiência conciliatória específica para a propositura de acordos, recusados pelos fornecedores – fls. 55/59.

Pois bem. As compras realizadas por meio eletrônico constituem relações de consumo especiais, uma vez que se concretizam fora do estabelecimento comercial, de forma despersonalizada, massificada e sem o contato direto do consumidor com o produto adquirido.

Por essa razão o Código de Defesa do Consumidor previu instituto que confere aos consumidores um período de reflexão a respeito da compra, denominado “direito de arrependimento” pela legislação especial que trata do tema – art. 1º, III do Decreto nº 7.962/13.

Este prazo de reflexão, de 7 (sete) dias corridos contados do recebimento do produto, permite ao consumidor desistir da compra e obter a restituição imediata e integral dos valores eventualmente pagos, sem a necessidade de apresentar justificativa para a desistência do negócio.

O que fundamenta o instituto, conforme preconiza RIZZATO NUNES:

[...] é a proteção do consumidor nesse tipo de aquisição. O CDC, exatamente para proteger o consumidor nas compras pelos meios citados, nas quais há menos garantias de que tais aquisições sejam bem-sucedidas, assim também para evitar, como dissemos, compras por impulso ou efetuadas sob forte influência da publicidade sem que o produto esteja sendo visto de perto, concretamente, ou sem que o serviço possa ser mais bem examinado, estabeleceu o direito de desistência a favor do consumidor.

Ao prever o exercício legal do direito de arrependimento, o art. 49 do CDC determina que o consumidor poderá desistir da aquisição do produto no prazo de 7 (sete) dias contados do seu recebimento, e, a fim de viabilizar a correta aplicação de tal dispositivo, o art. 13, inciso XVII do Decreto 2.181/97 tipifica como prática infrativa dificultar ou negar a desistência contratual no prazo legal, veja-se:

Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

(...)

XVII - omitir em impressos, catálogos ou comunicações, **impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias** a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio; (grifo nosso)

Observa-se nos autos que o fornecedor **BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.** não atende ao comando da legislação consumerista, uma vez que diversos consumidores registraram

reclamações relatando dificuldade ou negativa impostas ao exercício do direito de arrependimento (fls. 18 e v).

Vale dizer que o procedimento de venda por **telemarketing** coloca o consumidor em situação de vulnerabilidade, persuadindo-lhe à aquisição de **produtos** que sequer pode verificar a veracidade ou a qualidade no momento da compra.

Verifica-se, no caso em espécie, a atitude desproporcional imposta pelo fornecedor no momento da venda à consumidora para que possa **posteriormente** exercer o direito de arrependimento e, no pós-venda, negar-lhe insistentemente o cancelamento da compra e prometer em vão juntar aos autos a gravação dessa venda.

Saliente-se que o a reclamação consumerista que deu ensejo ao presente processo administrativo deve ser interpretada como um exemplo das condutas praticadas pelos fornecedores de modo a inviabilizar o pleno exercício do direito de arrependimento **pelos consumidores**.

Nestes termos, resta-nos reconhecer a **prática de ilícito consumerista** pela empresa **BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.**, por desprezitar o **comando legal**, impedindo, dificultando ou negando o exercício do direito de arrependimento no **prazo** de 7 (sete) dias, contados do recebimento do produto, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, conforme disposto nos arts. 49 e 51, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor; **artigo 13**, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97; e artigos 1º, inciso III e 5º, do Decreto nº 7.962/13 em desfavor da coletividade de consumidores.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor do fornecedor **BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.** pela prática de infrações em prejuízo da coletividade de consumidores, sujeitando-o a uma **sanção administrativa**, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam existir.

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 2** em razão de sua **gravidade**, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso II, item 6), 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, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do arbitramento do faturamento bruto referente ao exercício de 2019, por se tratar de empresa de pequeno porte, no valor de **R\$4.800.000,00 (quatro mil e oitocentos reais)**<sup>1</sup> 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\$8.440,00 (oito mil, quatrocentos e quarenta 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 a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário – fls. , razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$7.033,33 (sete mil e trinta e três reais e trinta e três centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos II, IV, e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – cometeu a prática infrativa, comprovadamente, para obter vantagens indevidas - 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\$10.550,00 (dez mil, quinhentos e cinquenta reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$10.550,00 (dez mil, quinhentos e cinquenta reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador (fls. 39) 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\$9.495,00 (nove mil, quatrocentos e noventa e cinco 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**

<sup>1</sup>[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp123.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm)

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, na forma legal.

Belo Horizonte, 28 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			
<b>Setembro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	BOOKPLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA.		
<b>Processo</b>	MPMG-0024.20.012851-0		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			4.800.000,00
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 400.000,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>2</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 8.440,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2022			<b>245,48%</b>
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			<b>R\$ 8.440,00</b>
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II, do Dec. 2181/97			<b>R\$ 7.033,33</b>
Acréscimo de ½ – art. 26, II, IV, e VI Decreto 2.181/97			<b>R\$ 10.550,00</b>