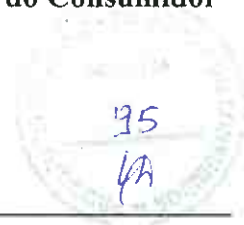


PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.21.000126-9
INFRATOR: **FLEXFORM INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA.**
Espécie: Decisão administrativa condenatória



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 14/2019, visando à aplicação de sanção administrativa pela prática de infração consumerista por parte do fornecedor **FLEXFORM INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA.**, inscrito no CNPJ sob o nº 49.058.654/0001-65, com sede na Av. Papa João Paulo I, nº 1849, Bairro Cumbica, CEP 07.170-350, Guarulhos-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 n.º 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.

Conforme Portaria de fls. 2/B, a conduta infrativa foi verificada por meio de Notícia de Fato registrada por consumidor que requereu sigilo dos seus dados pessoais, em que relata que o fornecedor publicou vídeo no *Youtube* em que afirma que os produtos vendidos para São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte seriam entregues em 48 (quarenta e oito) horas, o que não ocorreu.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se em pesquisa extraída do *site ReclameAqui*, dados de outras reclamações consumeristas da mesma natureza, foram constatadas **93 (noventa e três)** reclamações, relacionadas a “descumprimento de ofertas” e “não entrega de produtos” no estado de Minas Gerais, no período de 01/01/2019 a 31/03/2021, conforme fls. 33/35, número suficiente para configurar o dano coletivo, embora conste na Portaria de instauração que foram registradas 1538 (mil quinhentas e trinta e oito) reclamações, sendo este o número total de registros em face da empresa no período.

2

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou informações e documentos às fls. 43/71-v.

Sustentou que inexistente má-fé ou engano para com os consumidores, principal pilar da empresa, caso contrário, o descumprimento seria infinitamente maior no comparativo entre vendas e reclamações.

Atribuiu o atraso nas entregas ao despreparo logístico das transportadoras em atender ao aumento exponencial das vendas *online*, classificando como um problema generalizado causado pela pandemia da Covid-19.

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. 82/84.

Apresentadas alegações finais pelo fornecedor, às fls. 85/90, reiterando os termos da defesa administrativa.

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. 128/130.

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.

96
M

Isso porque, como se sabe, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas. Nesse sentido, dispõe o 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 indisponibilidade de produtos atribuída a outros fornecedores/transportadores, 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 juntadas aos **autos**, na

2

3

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, ao tentar justificar os registros apontados no relatório do *ReclameAqui*, não logrou êxito em uma reclamação sequer, seja por reembolso do valor correspondente ao produto adquirido ao consumidor reclamante, seja pelo cumprimento da obrigação ou envio de produto ou prestação de serviço equivalente, o que não significa que não se configurou a infração consumerista se o tivesse feito, uma vez que tais obrigações estão expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor.

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, 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. 33/35 reportou a existência **93 (noventa e três)** reclamações, relacionadas a **“descumprimento de ofertas”** e **“não entrega de produtos”** no estado de Minas Gerais, no período de 01/01/2019 a 31/03/2021, 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

gf
M

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.

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.

c) Por fim, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir de demonstração do resultado do exercício apresentado à fl. 67, cuja receita bruta anual, em 2020, correspondeu a R\$143.988.514,23 (cento e quarenta e três milhões, novecentos e oitenta e oito mil, quinhentos e catorze reais e vinte e três centavos), o que leva a concluir se tratar de empresa de grande porte (artigo 28, §1º, da Resolução 14/19).

2

5

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\$364.971,29 (trezentos e sessenta e quatro mil, novecentos setenta e um reais e vinte e nove centavos)**, 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. 93/94, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$243.314,19 (duzentos e quarenta e três mil, trezentos e catorze reais e dezenove centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** prevista nos incisos IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$364.971,29 (trezentos e sessenta e quatro mil, novecentos setenta e um reais e vinte e nove centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$364.971,29 (trezentos e sessenta e quatro mil, novecentos setenta e um reais e vinte e nove centavos)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores (fls. 64) via e-mail (fls. 64) 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\$328.474,16 (trezentos e vinte e oito mil, quatrocentos e setenta e quatro reais e dezesseis centavos)**, 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, 11 de março de 2022.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Fevereiro de 2022			
Infrator	FLEXFORM INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA.		
Processo	0024.21.000126-9		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 143.988.514,23
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 11.999.042,85
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\$ 364.971,29
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 182.485,64
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 547.456,93
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/01/2022			238,71%
Valor da UFIR com juros até 31/01/2022			3,6042
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 720,84
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.812.597,83
Multa base			R\$ 364.971,29
Multa base reduzida em 1/3 – art. 25, II do Dec. 2181/97			R\$ 243.314,19
Acréscimo de 1/2 – art. 26, IV, VI do Decreto 2.181/97			R\$ 364.971,29