



Processo Administrativo nº MPMG-0024.16.017809-1
Infrator: CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A
Espécie: Decisão Administrativa

Vistos, etc.

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado em desfavor de **CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A** (www.barateiro.com.br), qualificado nos autos (fl. 2-C), por não estorno, de imediato, dos valores pagos pelos consumidores após a devolução do produto, seja pelo exercício do direito de arrependimento, seja pelo cancelamento por devolução de produto com vício.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, inciso I, 18, §1º, inciso II, 39, inciso XII, e 49, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor; artigos 12, inciso XI e 13, incisos XVIII e XXIV do Decreto Federal nº 2.181/97; e artigos 1º, inciso III, 5º, §3º e 7º do Decreto nº 7.962/13 em desfavor da coletividade de consumidores, de acordo com o descrito na Portaria inaugural do feito – fls. 2-C/2-B.

Instada a se manifestar em sede de investigação preliminar antecedente ao processo, a CNOVA requereu dilação de prazo, o que foi deferido, mas não prestou os esclarecimentos solicitados – fls. 27/30-v.

Notificada a empresa, para conhecimento da abertura deste processo, deixou de apresentar defesa e juntar os documentos requeridos – fls. 38/39-v.

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 do acordo – fl. 43.

Ultrapassado o referido prazo sem qualquer manifestação do fornecedor – fl. 59.

Conclusos ao subscritor em 19/04/2018 – fl. 59-v.

Eis o breve relato. 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 Resolução PGJ nº 11/11 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 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 acordo, sobre o qual não houve qualquer manifestação do fornecedor – fl. 43/59.

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** 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, na 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, parágrafo único do CDC determina que os valores eventualmente pagos, a qualquer título, sejam **devolvidos imediatamente**, com a devida atualização monetária. Da mesma forma, o decreto do comércio eletrônico prescreve, de forma específica, o dever do fornecedor de comunicar o exercício do direito de arrependimento à operadora/administradora de cartão de crédito **imediatamente**, para que se proceda ao não lançamento ou estorno dos valores (art. 5º, §3º).

Observa-se nos autos que a CNOVA (www.barateiro.com.br) não atende ao comando da legislação consumerista, uma vez que diversos consumidores registraram reclamações acerca da demora da empresa em efetuar a restituição dos valores pagos por compras nas quais exerceram o direito de arrependimento.

Note-se que, em alguns casos, há também a demora na devolução dos valores pagos nas compras canceladas em decorrência de vício do produto, o que afronta o disposto no §1º, inciso II do art. 18 do CDC, uma vez que a restituição da quantia também deve ser feita **de imediato** nestas situações.

Decerto, a comercialização de produtos pela internet é uma atividade complexa e comporta falhas, dentro de certo grau de aceitabilidade. Não seria razoável esperar que o fornecedor de produtos e serviços realizasse a restituição imediata de valores sem considerar todo o trâmite de devolução do produto pelo consumidor, o traslado, o recebimento do mesmo em sua central, a análise do caso e a realização do comunicado às operadoras de cartão de crédito, levando-se em conta,

inclusive, que, a partir deste momento, a operadora/administradora do cartão também possui trâmites internos para efetuar a restituição/estorno em concreto.

No entanto, o que não se pode admitir é a desídia do fornecedor em efetivar o comunicado à operadora de cartões dentro de um **justo prazo** após o retorno do produto ao seu domínio. O que se constata das reclamações feitas pelos consumidores é que, ao entrar em contato com as instituições responsáveis pelo cartão de crédito, recebem a informação de que nenhum estorno/cancelamento foi solicitado, isso tempos depois de terem a notícia do recebimento do produto pelo fornecedor.

Por essa razão, o Procon Estadual propôs um Termo de Ajustamento de Conduta à CNOVA, no qual se estipulavam prazos perfeitamente razoáveis, tanto para o aguardo dos consumidores quanto para fins de adequação da empresa, para a realização dos trâmites de devolução do produto e restituição de valores – agendamento da coleta; comunicado à operadora de cartão de crédito; restituição no caso de pagamento feito via boleto bancário. Entanto, não houve qualquer manifestação do fornecedor a respeito do acordo proposto.

Na atual conduta do *site* www.barateiro.com.br, não há fixação de prazos para o cumprimento das etapas de coleta, restituição de pagamento via boleto ou comunicado à administradora de cartões, o que é vedado ao fornecedor pelo que dispõe o art. 39, inciso XII, do CDC, além de gerar extrema insegurança aos consumidores, que ficam à mercê da CNOVA, sem saber quando será concluída a resolução do contrato.

Nestes termos, resta-nos reconhecer a prática de ilícito consumerista pela empresa por desprezar o comando legal de restituir imediatamente os valores pagos quando do cancelamento da compra – no exercício do direito de arrependimento ou por vício de produto –, bem como por deixar de estipular prazo para cumprimento de sua obrigação, conforme disposto no art. 39, inciso XII, CDC; art. 13, incisos XVIII e XXIV do Decreto nº 2.181/97; e art. 1º, inciso III, art. 5º, §3º e art. 7º do Decreto nº 7.962/13.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor de CNOVA COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A, pela prática de infrações em prejuízo da coletividade de consumidores, sujeitando o fornecedor a uma sanção pecuniária, sem prejuízo das de natureza cível e penal que possam existir.

Dentre as sanções administrativas possíveis, a reprimenda consistente em MULTA ADMINISTRATIVA (art. 56, inciso I, CDC) mostra-se 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 seguintes do Decreto 2.181/97, bem como pelo artigo 59 da Resolução PGJ nº 11/11, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto Procon Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

I. Foram cometidas 3 (três) infrações capituladas da seguinte forma, em observância à Resolução PGJ nº 11/11 (art. 60):

- (1) Impedir, dificultar ou negar, no prazo legal de arrependimento, a desistência contratual e a devolução dos valores recebidos quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49, CDC; art. 13, inciso XVIII do Decreto nº 2.181/97; art. 5º, §3º do Decreto nº 7.962/13) – grupo 2;
- (2) Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério (art. 39, XII, CDC) – grupo 3;
- (3) Deixar de restituir imediatamente a quantia paga, devidamente corrigida no caso de produto impróprio (art. 13, inc. XXIV, Decreto 2.181/97) – grupo 1 (não há capitulação específica na Resolução PGJ nº 11/11);

II. Em virtude do art. 59, §3º da referida norma, considerar-se-á a infração mais grave para a realização do cálculo, que em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pertence ao **grupo 3**, pelo que se aplica fator de pontuação 3 (art. 60, inciso III, item 15 da Resolução PGJ nº 11/2011);

III. Verifico que não foi apurada obtenção de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem;

IV. Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, aplico os dados à fórmula prevista no art. 65 da Resolução PGJ nº 11/11, e fixo a **pena-base no valor de R\$ 130.000,00 (cento e trinta mil reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão;

V. Reconheço a **circunstância atenuante** do Decreto nº 2.181/97 – primariedade –, razão pela qual diminuo a pena base em 1/2 (art. 66, Resolução PGJ nº 11/2011), reduzindo-a ao patamar de **R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil centavos)**;

VI. 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 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de **R\$ 75.833,33 (setenta e cinco mil oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)**.

VII. Por fim, em razão do **curso de infrações**, acresço ao valor acima, calculado sob os parâmetros a infração mais grave (grupo 3), um terço (1/3), fixando a MULTA DEFINITIVA em R\$ 101.111,10 (cento e um mil cento e onze reais e dez centavos).

Posto isso, DETERMINO:

1. A intimação do infrator (fl. 42), para que, **no prazo de 10 dias úteis** contados da sua intimação:
 - a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 – Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da

multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 90.999,99 (noventa mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos)**, nos termos do parágrafo único do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11;

ou

- b) presente recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97;
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** da intimação do trânsito em julgado desta decisão (cobrança administrativa) –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.
 3. A inscrição do fornecedor 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, 10 de maio de 2018.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Maio de 2018			
Infrator	CNOVA (www.barateiro.com.br)		
Processo	0024.16.017809-1		
Motivo	não estorno imediato de valores		
			R\$ 50.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.166.666,67
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	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\$ 130.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 65.000,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 195.000,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2018			220,98%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2018			3,4155
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 683,11
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.246.603,04