

Processo Administrativo nº MPMG-0024.23.001.778-2

Infrator: LOJAS RENNER S/A

Espécie: Decisão Administrativa subsistente

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 57/2022, em desfavor de **Lojas Renner S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CPNJ sob o nº 92.754.738/0001-62, com sede na Avenida Santos Dumont, nº 7.199, galpão 04, bairro Aventureiro, CEP: 89.226-435, Joinville/SC, 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 e à não manutenção do serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, conforme descrito na Portaria inaugural.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, incisos I e VI, 49, ambos do Código de Defesa do Consumidor; artigo 13, inciso XVIII, do Decreto Federal nº 2.181/97 e artigo 4º, inciso V, do Decreto federal nº 7.962/2013, em desfavor da coletividade de consumidores.

A conduta infrativa foi verificada por meio de reclamação registrada pela consumidora (fl. 2/2-v), que relatou não ter conseguido o estorno dos valores após o exercício do seu direito de arrependimento, sendo certo que a empresa apenas lhe ofereceu a opção de vale-compras. Demais disso, a consumidora teve dificuldade para se comunicar com o fornecedor.

Em outra reclamação acostada aos autos (fl. 18), a consumidora Kamila Kellen Borges Neves também informou que não conseguiu receber os valores pagos à reclamada, após desistir de compra realizada, sendo certo que recebeu apenas o “vale-troca”.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares (fls. 28/30).

Certidão atestando a inexistência de procedimentos com Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor – fl. 38.

Instado a se manifestar (fl. 39), o fornecedor apresentou defesa administrativa (fls. 53/56) e documentos (fls. 57/59).

2

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Alegou, em síntese, os seguintes argumentos: a) houve resolução da questão levantada pela consumidora de fl. 02; b) a empresa realiza a devolução de valores quando ocorre o exercício do direito de arrependimento; c) o processo administrativo está alicerçado em uma única reclamação, situação que não enseja percepção de dano coletivo.

Sustentou ainda que as reclamações registradas no Reclame Aqui não deveriam ser utilizadas como fundamento para abertura deste processo, visto que elas não foram analisadas sob o crivo do contraditório. .

Audiência administrativa designada para oferecimento de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito (fl. 68).

Em audiência, houve concessão de prazo de 10 (dez) dias úteis para análise e manifestação da empresa pela aceitação ou não do acordo. Alternativamente, caso recusada a proposta, foi dado ao fornecedor o mesmo prazo para apresentação de alegações finais (fls. 95/98-v).

Ato seguinte, em fls. 113/121, houve apresentação de alegações finais, instruídas com os documentos de fls. 122/131.

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 57/22.

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, recusado pelo fornecedor – fls. 113/121.

Do direito de arrependimento

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.

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

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 e XVIII, 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;

XVIII - impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de desistência do contrato pelo consumidor; **(grifa-se)**

Observa-se nos autos que o fornecedor **LOJAS RENNER S/A** 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. 02; 18; 30/31).

Nesse ponto, mister mencionar que foram registradas 260 (duzentos e sessenta) reclamações em face do fornecedor, relacionadas a “dificuldade no exercício do direito de

arrependimento/não estorno dos valores”, no período de 06.01.2021 a 06.01.2023, no Estado de Minas Gerais, de acordo como Relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 28/30-v).

O Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio www.reclameaqui.com.br, como forma de complementar e subsidiar seus procedimentos consumeristas. Nesse sentido, foram apresentados dados expressivos e detalhados acerca das 260 (duzentos e sessenta) reclamações sobre “direito de arrependimento”, bem como [links](#) para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, contra o fornecedor **LOJAS RENNER S/A**.

Importante registrar que as reclamações constantes no Reclame Aqui são sujeitas à análise e manifestação por parte do fornecedor.

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.

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

Da não manutenção de serviço adequado e eficaz de atendimento e meio eletrônico

Segundo dispõe o artigo 4º, inciso V, do Decreto federal nº 7.962/2013, o fornecedor deverá, para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato.

A disponibilidade dos canais de atendimento ao consumidor de nada vale se não são acessíveis ou não solucionam em tempo razoável as demandas dos consumidores.

É inegável que possuir opções de atendimento eficientes reforça a credibilidade da loja virtual e demonstra sua preocupação com a satisfação dos consumidores o que, no caso, não ocorreu.

Nos autos, observam-se as dificuldades dos consumidores em resolver suas demandas pro meio eletrônico.

Em reclamação consumerista de fl. 02, a consumidora relata o que segue: “tive que reclamar em várias plataformas e suportes ao cliente para conseguir um e-mail de retorno da empresa, que disse que o processo estava em andamento e o valor cairia em 5 dias”.

Demais disso, foram registradas 559 (quinhentas e cinquenta e nove) reclamações sobre “não manutenção de serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico”, no período de 06.01.2021 a 06.01.2023, no Estado de Minas Gerais, de acordo como Relatório apresentado pelo Setor de Dados do Reclame Aqui (fls. 28/30-v).

Com já explicado, o Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio www.reclameaqui.com.br, como forma de complementar e subsidiar seus procedimentos consumeristas. Nesse sentido, foram apresentados dados expressivos e detalhados acerca das 559 (quinhentas e cinquenta e nove) reclamações sobre “direito de arrependimento”, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, contra o fornecedor **LOJAS RENNER S/A**.

Importante registrar que as reclamações constantes no Reclame Aqui são sujeitas à análise e manifestação por parte do fornecedor.

Nestes termos, resta-nos reconhecer a prática de ilícitos consumeristas pela empresa **Lojas Renner S/A**, por desrespeitar 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, bem como por não manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, em desatenção ao artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor; artigo 13, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97; e artigos 1º, inciso III, 4º, inciso V 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 **LOJAS RENNER S/A** 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 gravidade 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 federal nº 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto federal nº 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:

14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

a) A infração mais grave 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, item “f”), 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, em relação à condição econômica do fornecedor, muito embora tenha sido arbitrado o valor de R\$1.327.114.000,00 (fl. 68-v), verifica-se que o fornecedor juntou aos autos, em sede de alegações finais, demonstrativo de resultado de exercício relativo ao ano de 2022 (fl. 123 e 125), com informação de receita bruta total no importe de R\$1.142.239.000,00, o que o caracteriza como empresa de GRANDE PORTE, tendo como referência o fator 5000 (artigo 28, §1º, da Resolução 57/22).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/22 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$ 1.908.731,67 (um milhão, novecentos e oito mil e setecentos e trinta e um reais e sessenta e sete centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 28 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II - ser o infrator primário – fl. 38), razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/22), reduzindo-a ao patamar de **R\$1.590.609,72 (um milhão, quinhentos e noventa mil reais, seiscentos e nove reais e setenta e dois centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências - causação de dano coletivo – caráter repetitivo - pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$2.385.914,58 (Dois milhões, trezentos e oitenta e cinco mil, novecentos e quatorze reais e cinquenta e oito centavos)**.

g) Por fim, diante do concurso de infrações às regras do Código de Defesa do Consumidor, aplico o concurso de infrações na forma prevista no art. 20, § 3º, da Resolução PGJ nº 57/22, aumentando a pena em 1/3, ficando, assim, a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$ 3.181.219,44 (Três milhões, cento e oitenta e um mil, duzentos e dezenove reais e quarenta e quatro reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador (fls. 59-v) 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\$2.863.097,50 (Dois milhões, oitocentos e sessenta e três mil, noventa e sete reais e cinquenta centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, 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 57/22;

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, 15 de janeiro de 2024.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

| PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA | | | |
|---|--------------------------------------|------|---------------------------------------|
| ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA | | | |
| Janeiro de 2024 | | | |
| Infrator | Lojas Renner S/A | | |
| Processo | 0024.23.001.778-2 | | |
| Motivo | | | |
| 1 - RECEITA BRUTA | | | R\$ 1.142.239.000,00 |
| Porte => | Grande Porte | 12 | R\$ 95.186.583,33 |
| 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\$ 1.908.731,67 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 954.365,83 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 2.863.097,50 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |

| | | |
|--|--|------------------------------|
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023 | | 262,02% |
| Valor da UFIR com juros até 31/12/2023 | | 3,8522 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | R\$ 770,45 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | R\$ 11.556.722,96 |
| Multa base | | R\$ 1.908.731,67 |
| Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II, do Dec. 2.181/97 | | R\$ 1.590.609,72 |
| Acréscimo de 1/2 – art. 26, VI e VI do Dec. 2.181/97 | | R\$ 2.385.914,58 |
| Concurso de infrações | infrações- 1/3 - 20,§ 3º da Resolução 57/22 | R\$ 3.181.219,44 |