



PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.20.007852-5  
INFRATOR: RK MARTINS COMERCIAL 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 **RK MARTINS COMERCIAL LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF nº 04.604.376/0001-66, com endereço à Rua Doutor Eduardo Victor de Lamare, nº 135, Conj 1, Bairro Jd São José, CEP nº 02.970-040, São Paulo/SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I; 35, *caput* e inciso III; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97, em desfavor da coletividade de consumidores, por descumprimento de oferta, especialmente quanto à não entrega de produtos por indisponibilidade em estoque, adquiridos por meio de sua plataforma eletrônica.

Conforme Portaria de fls. 2B/2C, a conduta infrativa foi verificada por meio de notícia de fato registrada HELEN MACHADO LEÃO MURTA, que relatou ter efetuado a compra de uma Câmera Canon T7i com Lente 18-55mm + bolsa + Cartão 32GB + Mini Tripé + Kit limpeza por meio de loja *online* do fornecedor em 18/05/2020. Entretanto, não recebeu seus produtos até a data de 17/06/2020 por indisponibilidade de tais mercadorias em estoque.

Instaurado Procedimento de Apoio a Atividade Fim nº MPMG-0024.21.003079-7, tratando-se de informação solicitada pelo Promotor de Justiça Daniel Batista Mendes, acerca da existência de reclamações consumeristas em desfavor do representado quanto a atraso ou não entrega de produtos.

Determinadas as 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, sendo constatadas 195 (cento e noventa e cinco) reclamações em desfavor da empresa em análise, sendo 93 (noventa e três) reclamações relacionadas ao tema "atraso e/ou não entrega de produto", no período de 13/10/2018 a 13/10/2020, conforme fl. 29, número suficiente para configurar o dano coletivo.

2

Instado a se manifestar, o fornecedor ficou-se inerte (fl. 58), não obstante intimação por edital para apresentação de defesa administrativa, cópia da demonstração do resultado do exercício (DRE) relativo ao ano de 2019 e estatuto/contrato social atualizado.

Certidão atestando a inexistência de procedimentos com Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor – fls. 51/52.

Designada audiência administrativa para propositura de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito, sendo certo que, conforme certidão à fl. 63, o fornecedor não compareceu à audiência designada, embora notificado para tanto.

Intimado para apresentação de alegações finais à fl. 65, o fornecedor ficou-se inerte novamente, de acordo com certidão à fl. 67.

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).

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 – artigos 4º, I; 35, *caput* e inciso III; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, do Decreto Federal nº 2.181/97.



Como se sabe, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas. Nesse sentido, dispõem 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 insuficiência de colaboradores, 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 reportadas nos

autos, na 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, sequer apresentou defesa administrativa ou alegações finais.

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](http://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. 28/29 reportou a existência de **195 (cento e noventa e cinco)** reclamações em desfavor do fornecedor, sendo que **93 (noventa e três)** são sobre atraso/não entrega de produto, no período de 13/10/2018 a 13/10/2020, 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 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.

Sob a égide da Constituição da República/88, consagram-se quatro princípios que norteiam a ordem econômica, previstos no *caput* do referido artigo 170. São eles: a valorização do



trabalho humano, livre iniciativa, existência digna, conformidade com os ditames da justiça social, que abalizam no sentido da ampla possibilidade de intervir na economia.

Certo é que o sistema capitalista adotado ao longo dos anos enfrentou rupturas na economia, criando bases sólidas, porém não inflexíveis.

Neste sentido, preleciona, com propriedade, Ricardo Hasson Sayeg<sup>1</sup>:

[...] não há como negar as conquistas do capitalismo. As economias de mercado foram bem-sucedidas ao longo dos séculos, mediante a erradicação completa dos ineficientes e dos maldotados e a premiação dos que se antecipam às demandas dos consumidores e atendem por meio de uso dos recursos de mão-de-obra e de capital. As novas tecnologias empurram cada vez mais esse processo capitalista inexorável em escala global. Na medida em que os governos protegem parcelas de suas populações contra o que consideram árduas pressões competitivas, a consequência é o padrão de vida mais baixo para o povo. (SAYEG, 2009, p. 258).

Destarte, 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* e inciso III; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e artigos 12, II e 13, XVI e XXIII, 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:

<sup>1</sup> SAYEG, Ricardo Hasson. **O capitalismo humanista**. 2009. Tese (Livre-docência aprovada e não publicada), Pontifícia Universidade Católica. São Paulo.

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 II, item 06), 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 do arbitramento do faturamento bruto referente ao exercício de 2019, no valor de **R\$15.000.000,00 (quinze milhões de reais)**, 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 médio 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\$38.500,00 (trinta e oito mil e quinhentos 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. 51/52, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$32.083,33 (trinta e dois mil, oitenta e três reais e trinta e três centavos)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas 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\$48.125,00 (quarenta e oito mil, cento e vinte e cinco reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$48.125,00 (quarenta e oito mil, cento e vinte e cinco reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, no endereço à fl. 2B, conforme *print* anexo, 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\$43.312,50 (quarenta e três mil, trezentos e doze reais e cinquenta 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, 15 de março de 2023.

  
**FERNANDO FERREIRA ABREU**  
Promotor de Justiça

**PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA**

Março de 2023

Infrator RK MARTINS COMERCIAL LTDA  
Processo 0024.20.007852-5  
Motivo

	<b>1 - RECEITA BRUTA</b>		<b>RS 15.000.000,00</b>
Porte =>	Médio Porte	12	RS 1.250.000,00
	<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>		
a	Micro Empresa	220	RS 0,00
b	Pequena Empresa	440	RS 0,00
c	Médio Porte	1000	RS 1.000,00
d	Grande Porte	5000	RS 0,00
	<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>		
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
	<b>4 - VANTAGEM</b>		
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>RS 38.500,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2023			251,75%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2023			3,7430
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>RS 748,59</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>RS 11.228.873,75</b>
Multa base			RS 38.500,00
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II, do Dec. 2.181/97			RS 32.083,33
Acréscimo de 1/2 – art. 26, IV, VI Decreto 2.181/97			RS 48.125,00