



PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.20.008041-4  
INFRATOR: B2W COMPANHIA DIGITAL (LOJAS AMERICANAS S.A)  
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 **B2W COMPANHIA DIGITAL/LOJAS AMERICANAS S.A**, inscrito no CNPJ sob o nº 00.776.574/0006-60, com sede na R. Sacadura, n.º 102, Bairro Saúde, CEP 20.081-902, Rio de Janeiro/RJ.

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

Conforme Portaria de fls. 2A, a conduta infrativa foi verificada por meio de Notícia de Fato registrada pela consumidora NAIARA RODRIGUES DE OLIVEIRA, que relatou ter efetuado compra de produto no *site* do Fornecedor, e que o prazo anunciado para entrega seria de 15 (quinze) dias e não de 32 (trinta e dois) dias, prazo este informado após a compra.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou informações e documentos às fls. 41/44, esclarecendo que a loja responsável pela venda objeto da reclamação é a Loja Mappin, se tratando de produto vendido por terceiro. Alegou que os produtos comercializados e o conteúdo dos anúncios são de responsabilidade dos anunciantes.

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 39.656 (trinta e nove mil, seiscentos e cinquenta e seis) reclamações, relacionadas aos termos "atraso" ou "não entregue" em Minas Gerais, no período de 10/08/2018 a 10/08/2020, conforme fls. 31/32, número suficiente para configurar o dano coletivo.

2

O Fornecedor foi notificado em 05/10/2021 para apresentar defesa e DRE (exercício 2019) – fl. 67, tendo se manifestado às fls. 68/77 reiterando os esclarecimentos iniciais. Não apresentou a DRE solicitada.

Certidão atestando a inexistência de procedimentos instaurados em face do fornecedor à fl. 78.

Designada audiência à fl. 79 para propositura de Transação Administrativa.

O Fornecedor se manifestou às fls. 86 e seguintes reforçando que 90% das reclamações foram resolvidas, indicando a resolução dos casos envolvendo 18 (dezoito) consumidores que se manifestaram na plataforma do Sindec, 55 (cinquenta e cinco) na do “Consumidor.gov” e 02 (dois) na do Procon Estadual; ressaltando que a maioria dos casos se trata de operações de *marketplace*, e não de venda direta. Requereu o arquivamento dos autos. Permaneceu sem apresentar a DRE.

Em sede de alegações finais, reiterou às fls. 110 e seguintes as alegações anteriores e questionou o Termo de Ajustamento de Conduta - TAC proposto, sob a alegação de que os produtos comercializados e os anúncios são de responsabilidade dos anunciantes. Ressaltou que o percentual de reclamações é ínfimo se comparado com o número de vendas.

É o relato essencial. **Decido.**

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.

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, assim como 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 – fl. 79 para a propositura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Os fatos constatados violam frontalmente as disposições legais vigentes – 4º, I; 35, *caput*; 39, inciso II e 48 da Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor; artigos 12, inciso II



e 13, inciso XVI, do Decreto Federal nº 2.181/97; portanto, as alegações do fornecedor não merecem prosperar.

O dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas, estando tais eventualidades compreendidas nos riscos do empreendimento.. 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 que 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)

✓

Ressalte-se também que o argumento apresentado pelo Fornecedor, de que atua como *marketplace*, devendo a responsabilidade ser atribuída às lojas parceiras (*sellers*), não merece prosperar, eis que n/caso incide a teoria da aparência. Ou seja, mesmo que o Reclamado não seja o vendedor de fato, para o consumidor a transação está sendo feita por ele e as Lojas Americanas, sendo tal constatação suficiente para caracterizá-la como responsável solidária.

Nesse sentido:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS - E-COMMERCE - MARKETPLACE - COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL - LEGITIMIDADE PASSIVA - CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS - AUSÊNCIA DE IMPOSSIBILIDADE NO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO - ASTREINTES - RAZOABILIDADE - DANOS MORAIS - PREJUÍZOS NÃO COMPROVADOS – MEROS ABORRECIMENTOS NÃO INDENIZÁVEIS.**

A legitimidade das partes pressupõe a existência de um vínculo entre o autor da ação, a pretensão controvertida e a parte ré. A empresa responsável por hospedar as ofertas é parte legítima para configurar numa ação de cobrança. (...)

V.v.p APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZAÇÃO - COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET - ENTREGA CANCELADA - DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL - RESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA DA PLATAFORMA DIGITAL - MARKETPLACE - OBRIGAÇÃO DE FAZER CONVERTIDA EM PERDAS E DANOS - POSSIBILIDADE - MANUTENÇÃO DA MULTA FIXADA PARA O CASO DE DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO - LIMIAÇÃO AO VALOR DA OBRIGAÇÃO PECUNIÁRIA - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - DESCASO COM O CONSUMIDOR - DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

(...)

-Estão consolidados os elementos caracterizadores do dever reparatório, constatando-se que a conduta das rés evidenciada pela ausência de entrega do produto adquirido por meio eletrônico, e a dificuldade em solucionar a questão, causou dissabores ao autor, aptos ao recebimento de indenização pelos danos morais sofridos. (Apelação cível 1.0000.20.457533-6/001 - Relator(a): Des.(a) Mônica Libânio/Data de Julgamento: 01/09/2020/Data da publicação da súmula: 17/11/2020)

Superada essa questão, tem-se que 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, ao tentar justificar os registros apontados nas demais plataformas – Sindec, “Consumidor.gov” e Procon/MG - não logrou êxito, pois a infração consumerista se consumou, uma vez que tais obrigações estão expressamente previstas no Código do 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. 31/32, reportou a existência de **39.656 (Trinta e nove mil, seiscentos e cinquenta e seis)** reclamações em Minas Gerais, no período de **10/08/2018 a 10/08/2020**, número que por si só já é expressivo, e 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.

Note-se, por oportuno, que os principais atos normativos **regulamentadores do processo administrativo no âmbito do PROCON-MG** são a Resolução PGJ n.º 14/19 e o Decreto Federal n.º 2.181/97, cujas disposições foram fielmente observadas na **tramitação deste processo**.

Assim, por previsão expressa da Resolução PGJ n.º 14/19, temos a instituição de uma planilha de cálculo de multa administrativa, cuja função é facilitar e tornar objetiva e transparente a fixação da sanção pecuniária (MULTA – artigo 56, I do CDC) pelos Promotores de Justiça com atribuições na defesa das relações de consumo, como tais erigidos à condição de autoridades administrativas do PROCON-MG, evitando-se a subjetividade e eventuais abusos na definição do *quantum* de reprimenda.

Ademais, ressalte-se que, tanto a definição do procedimento quanto da planilha de cálculo de multa, são preexistentes ao fato sob julgamento, de modo que são descabidas quaisquer ilações acerca da surpresa ou sujeição do fornecedor a sanções instituídas em regramentos *post facto*.

Com referência aos valores definidos para transação administrativa e, projetados, para decisão administrativa definitiva, é importante, ainda, destacar que consta da referida planilha de cálculos, mês a mês, os limites mínimos e máximos de apenamento por multa do PROCON-MG, em conformidade com a mencionada Resolução PGJ n.º 14/19. Conforme disposição desta norma regulamentar, os valores mínimos e máximos ali previstos corresponderiam aos valores atuais da reprimenda administrativa de multa do artigo 57 do CDC, cujo texto legal determina valores entre 200 e 3.000.000 de UFIR's.

Tem-se, ainda, que a planilha de cálculos utilizada para a quantificação da pena de multa do PROCON-MG respeita, outrossim, os parâmetros definidos no CDC - art. 57, de forma a observar todas as condicionantes previstas na legislação de consumo, não havendo razão para alegar arbitrariedade pelo PROCON-MG.

A transação administrativa, pois, disciplinada na Resolução PGJ n.º 14/19, com as modificações impostas pelo PCA 1017/2009, tem o condão de suspender o curso do Processo Administrativo, que somente será arquivado após atendidas todas as condições estabelecidas no respectivo termo.

Vale destacar a redação do § 1º do art. 13 da Resolução PGJ n. 14/19:

Art. 13 - [...]

§1º O termo de transação administrativa conterá, obrigatoriamente, entre outras cláusulas, a multa administrativa pertinente à infração, podendo, calculada essa, a critério da autoridade administrativa, ser concedido o desconto de 40 a 60% sobre a multa em tese prevista, levando-se em consideração o porte econômico do fornecedor, o número de infrações praticadas, a extensão do dano e a celebração ou não de termo de ajustamento de conduta.



Ressalte-se que foi oportunizada a apresentação da receita bruta, nos termos do art. 24 da Resolução nº 14/19, consoante Ofício nº 4354/2021/Produtos (fl. 67), mas o fornecedor quedou-se inerte, conforme resposta de fls. 68/77. Assim, restringindo a quantia às vendas realizadas no Estado de Minas Gerais, arbitra-se, para fins de condenação, o faturamento bruto em R\$1.300.000.000,00 (um bilhão e trezentos milhões de reais)<sup>1</sup>.

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 que 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 da Lei n.º 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor; artigos 12, inciso II e 13, inciso 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 ausência de vantagem 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 (ver planilha anexa):

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 do arbitramento do faturamento bruto referente ao exercício de 2019, no valor de **R\$1.300.000.000,00 (um bilhão e trezentos milhões de reais)**, restrita a **quantia às vendas realizadas no Estado de Minas Gerais**, e, ainda, da falta de apuração de **vantagem obtida** com a

<sup>1</sup> <https://economia.estadao.com.br/fatos-relevantes/pdf/27249699.pdf>

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\$3.255.000,00 (três milhões, duzentos e cinquenta e cinco mil 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 as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos I (reincidência, conforme certidão de fl. 195) e VI (ocasionar dano coletivo) do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$4.882.500,00 (quatro milhões, oitocentos e oitenta e dois mil, e quinhentos reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$4.882.500,00 (quatro milhões, oitocentos e oitenta e dois mil, e quinhentos reais)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador, via e-mail (fl. 170), 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\$4.394.250,00 (Quatro milhões, trezentos e noventa e quatro mil, duzentos e cinquenta 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 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 subseqüente 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, 28 de outubro de 2022.

**FERNANDO FERREIRA ABREU**  
Promotor de Justiça

**PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA**

**ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA**

**Outubro de 2022**

**Infrator** B2W COMPANHIA DIGITAL (LOJAS  
AMERICANAS S.A)

**Processo** MPMG-0024.20.008041-4

**Motivo**

	<b>1 - RECEITA BRUTA</b>		1.300.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 108.333.333,33
	<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>		
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
	<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>R\$ 3.255.000,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2022			246,55%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2022			3,6876
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 737,52</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.062.874,15</b>
Multa base			R\$ 3.255.000,00
Acrésc de 1/2 – art. 26, I e VI Dec 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 4.882.500,00
* Sem atenuantes			