

Processo Administrativo nº MPMG-0024.19.001324-3

Infrator: **TELLERINA COMÉRCIO DE PRESENTES E ARTIGOS PARA DECORAÇÃO S.A. (VIVARA – LOJA VIRTUAL)**

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 **TELLERINA COMÉRCIO DE PRESENTES E ARTIGOS PARA DECORAÇÃO S.A. (VIVARA – LOJA VIRTUAL)**, inscrito no CNPJ sob o nº 84.453.844/0001-88, com sede à Av. André Araújo, nº 97, Sala 116, 1º andar, Bairro Andrianópolis, CEP 69.057-970, Manaus-AM.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, I, 39, 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, referente a não entrega de produtos, sobretudo por indisponibilidade em estoque de produtos comercializados em seu *site*.

Pesquisa extraída do *site* Reclame Aqui contendo os dados de outras reclamações consumeristas da mesma natureza – 555 (quinhentas e cinquenta e cinco) – por atraso ou não entrega do produto, compreendendo o período de janeiro de 2017 ao final de junho de 2019, conforme fls. 64/67.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa (fls. 78/82) e documentos (fls. 83/112 e 117/124) alegando, em síntese, que não houve recusa ao cumprimento da oferta, mas que apenas não havia disponibilidade em estoque do produto já vendido.

Salientou que no caso da consumidora Deise Cristina Vieira houve o estorno imediato do valor da compra na fatura do cartão de crédito, vez que ausente o produto vendido em estoque.



Asseverou que apesar de existirem reclamações, a empresa segue prezando pela satisfação do consumidor.

Requeru a anulação da infração administrativa.

Designada audiência de conciliação para resolução consensual do feito, foram apresentadas propostas de Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, as quais foram recusadas pelo fornecedor, e concedido pelo então Presidente do feito o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de alegações finais (fls. 125/136).

Apresentadas alegações finais às fls. 137/147.

Aduziu que embora se tratasse de um produto (relógio) adquirido aos 9/12/2018, que seria um presente de Natal e, após cinco dias (14/12/2018) a consumidora ter sido informada sobre a indisponibilidade de estoque, ela **“poderia, tranquilamente, ter escolhido outro produto para entrega, contudo, optou por receber o estorno, o que foi prontamente efetivado pela Vivara”** - fl. 138.

Arguiu ainda que o Ministério Público, em razão dessa única reclamação, e com o objetivo de apurar se o fato se tratava de caso isolado ou conduta recorrente da Investigada, oficiou a Coordenadoria do PROCON/MG, bem como realizou buscas internas junto ao Sistema de Registro Único – SRU.

Sustentou que se trata de demanda isolada, corroborada pelo Ofício de fl. 28, conforme informações do SINDEC, que não apontou quaisquer reclamações nos PROCONS Municipais do Estado de Minas Gerais no período de 01/01/2015 a 17/05/2019 referentes a problemas quanto à não entrega de produtos em face do fornecedor ora reclamado.

Esclareceu que a Vivara possui rede de joalherias que conta com mais de 200 lojas físicas além de site que realiza entregas nas 27 (vinte e sete) unidades federativas.

Alegou que foi identificado no SRU apenas um Processo Administrativo com decisão condenatória transitada em julgado - nº 0024.15.017549-5 – que não versava sobre problemas com entrega de produtos ou cancelamento de compras.

Classificou como ilógico e contraproducente o fato de o Ministério Público ter como fonte reclamações extraídas do *site* [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), entidade não oficial, que se refiram, no entendimento do fornecedor, a meras suposições, em todo o território nacional.

Destacou a péssima reputação atribuída ao PROCON/MG no *site* RECLAME AQUI, como entidade que nunca deu retorno às insatisfações dos consumidores, e que portanto tais conteúdos não dignos de elevada veracidade, tampouco hábeis a embasar qualquer procedimento administrativo.

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 2181/97 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 houve a propositura de Transação Administrativa (TA) e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), recusadas pelo fornecedor - fls. 125/136.

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 2181/97, 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, 39, 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.



Os argumentos do reclamado, portanto, não merecem prosperar. O CDC dispõe, em seu art. 35:

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.

Em nenhuma das hipóteses previstas, entretanto, isso ocorre de maneira tranquila, como argumentado pelo fornecedor à fl. 138. Senão vejamos.

Supondo que a consumidora, no caso, adquiriu um relógio masculino como presente de Natal, como poderia escolher **tranquilamente**, um par de brincos como produto substituto para presentear seu pai idoso, por exemplo? Isso sem mencionar que a obrigação primordial do fornecedor é o cumprimento da oferta.

Quanto ao fato do fornecedor ter estornado o valor correspondente ao produto adquirido à consumidora Deise Cristina Vieira não significa que não se configurou a infração consumerista, mas tão-somente expressa mais do que a obrigação do fornecedor, contida no Código de Defesa do Consumidor (art. 35, III, CDC).

Ademais, não se trata, pois, de caso isolado. Muito embora as informações ofertadas pelo SINDEC não tenham apontado quaisquer reclamações nos PROCONS Municipais do Estado de Minas Gerais no período de 01/01/2015 a 17/05/2019, vale dizer que o Ministério Público de Minas Gerais mantém Termo de Cooperação Técnica com a empresa responsável pelo domínio [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), como forma de complementar e subsidiar seus procedimentos consumeristas.

Nesse sentido, foram apresentados às fls. 64/67 dados expressivos e detalhados acerca das 555 (quinhentas e cinquenta e cinco) reclamações sobre “*não entrega de produtos vendidos*”, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, dentre as 2.635 reclamações registradas no período de janeiro de 2017 a junho de 2019, atestando

que é prática recorrente da empresa TELLERINA COMÉRCIO DE PRESENTES E ARTIGOS PARA DECORAÇÃO S.A. (VIVARA – LOJA VIRTUAL) a não entrega de produtos, podendo alcançar consumidores em todo o território nacional, por se tratar de loja virtual.

Outrossim, não se discute aqui a reputação do Procon-MG, cujas atividades e serviços estão amplamente divulgados e disponíveis em <https://www.mpmg.mp.br/areas-de-atuacao/defesa-do-cidadao/consumidor/apresentacao/>.

Resta esclarecer, por fim, que a busca junto ao SRU se presta a certificar acerca de eventuais antecedentes sobre o fornecedor, o que pode interferir na aplicação da multa administrativa. No caso, observa-se que o Processo Administrativo nº MPMG-0024.15.017549-5 versa sobre precificação em loja física do fornecedor, em que houve apenas celebração de Transação Administrativa.

Portanto, não restam dúvidas de que o reclamado infringiu, além dos dispositivos normativos acima mencionados, os artigos 39, II e 48 da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

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.

Como se sabe, o dever de cumprir o contrato pactuado é um dos corolários da boa-fé nas relações privadas.

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.

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.

No mesmo norte, o Decreto 2.181/97 aduz ser considerada prática infrativa a recusa do atendimento às demandas dos consumidores na exata medida de sua disponibilidade de estoque e, ainda, de conformidade com os usos e costumes (artigos 12, II e 13, XVI e XXIII do Decreto nº 2.181/97).

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, 39, 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:

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, conforme documento acostado as fls. 84, tem-se que o faturamento bruto do fornecedor no ano anterior à infração (2018) foi de **R\$122.913.809,55 (cento e vinte e dois milhões, novecentos e treze mil, oitocentos e nove reais e cinquenta e cinco centavos)**, 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\$312.284,52 (trezentos e doze mil, duzentos e oitenta e quatro reais e cinquenta e dois 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), razão pela qual diminuo a pena base em **1/2** (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$156.142,26 (cento e cinquenta e seis mil, cento e quarenta e dois reais e vinte e seis centavos)**.


f) 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 **1/3** (um terço), totalizando o quantum de **R\$208.189,68 (duzentos e oito mil, cento e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$208.189,68 (duzentos e oito mil, cento e oitenta e nove reais e sessenta e oito centavos)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador constituído, via e-mail (fl. 205), 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 (Banco do Brasil – C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2), o percentual de **90%** do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$187.370,72 (cento e oitenta e sete mil, trezentos e setenta reais e setenta e dois centavos)**, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; **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) 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, 22 de novembro de 2019.

  
SILVIA ALTAF DA ROCHA LIMA CEDROLA  
Promotora de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Novembro de 2019</b>			
<b>Infrator</b>	TELLERINA COM DE PRESENTES E ARTIGOS P DECORAÇÃO S.A.		
<b>Processo</b>	0024.19.001324-3		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 122.913.809,55</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 10.242.817,46
<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	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 312.284,52</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 156.142,26</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 468.426,79</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2019			230,16%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2019			3,5132
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 702,64</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.539.656,18</b>

