

Processo Administrativo nº MPMG-0024.18.021602-0

Infrator: **EBAZAR.COM.BR LTDA.**

Espécie: Decisão Administrativa

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 **EBAZAR.COM.BR LTDA**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.007.331/0001-41, com sede à Av. Das Nações Unidas, nº 3.003, Parte D, Bairro Bonfim, CEP 06.233-903, Osasco/SP, decorrente do não estorno integral dos valores pagos pelos consumidores após a devolução do produto, em exercício do direito de arrependimento.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, inciso I, e 49, parágrafo único e 51, inciso II do Código de Defesa do Consumidor; artigo 13, incisos XVII e XVIII 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.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa administrativa, alegando, em síntese, que no caso do consumidor reclamante houve a devolução integral dos valores pagos referente a aquisição de produto cuja compra foi cancelada.

Sustentou que o Mercado Livre é uma plataforma virtual que disponibiliza espaços para que terceiros anunciem produtos e serviços, realizando transações na forma de e-commerce e para maior segurança e comodidade de seus clientes adotou a plataforma Mercado Pago, com autorização do Banco Central do Brasil, para funcionar como instituição de pagamento.

Defendeu que o usuário do serviço poderá transferir o saldo creditado em sua conta, derivado do estorno dos valores de compras canceladas, no entanto, tal transferência enseja a cobrança de uma tarifa bancária no valor de R\$3,00 (três reais).

Aduziu que a plataforma não cobra qualquer tarifa para as demais transações, e que só há a cobrança da taxa de R\$3,00 (três reais) no caso do usuário optar pela transferência do valor da conta do Mercado Pago para outra conta bancária. Nesse sentido, salienta que a Resolução 3.919/2010 do Banco Central do Brasil reconheceu a legalidade da cobrança da tarifa, posicionamento corroborado pelos Tribunais de Justiça do Estado de São Paulo.

Asseverou a inexistência de violação a legislação consumerista, uma vez que os valores decorrentes do cancelamento da compra realizada foi integralmente devolvido, e destacou que o site

Mercado Pago traz disposição expressa quanto a cobrança da taxa, exclusivamente para transferência de valores para outra conta bancária.

Requeriu, por fim, o encerramento do Processo Administrativo e juntou documentos – fls. 101/218.

Designada audiência para propositura de Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de Conduta, visando ao encerramento amigável do feito, foi concedido o prazo de 15 (quinze) dias para análise e manifestação da empresa pela aceitação ou não do acordo – fls. 224/229.

Em manifestação de fls. 230/255, o fornecedor apresentou propostas para modificação das cláusulas no Termo de Ajustamento de Conduta.

Às fls. 257/268 foi realizada nova audiência administrativa para discussão da Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de conduta, que, no entanto, restaram frustradas.

As alegações finais foram apresentadas às fls. 270/627, reiterando os termos da defesa administrativa, oportunidade em que o fornecedor juntou comprovante de faturamento no ano de 2018 referente ao estado de Minas Gerais.

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 14/19.

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 foram realizadas audiências conciliatórias específicas para a solução consensual do feito – fls. 224/229 e 261/269.

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 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, parágrafo único do CDC determina que os valores eventualmente pagos, a qualquer título, sejam **devolvidos integralmente**, inclusive 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, para que se proceda ao não lançamento ou estorno dos valores (art. 5º, §3º).

Observa-se nos autos que o fornecedor não atende ao comando da legislação consumerista, uma vez que diversos consumidores registraram reclamações acerca da retenção da taxa de R\$3,00 (três reais) na restituição de valores pagos por compras canceladas pelo exercício do direito de arrependimento.

É uníssono o entendimento jurisprudencial acerca da obrigatoriedade de devolução integral de todos os valores pagos, a qualquer título, durante o período de reflexão. Veja-se:

ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON. 1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por decorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir. 2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias ("período de reflexão"), sem qualquer motivação. Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo. 3. **Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor.** 4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais. 5. Recurso especial provido. (REsp

1340604/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA,
julgado em 15/08/2013, DJe 22/08/2013)

Desta feita, resta incontroversa a ilegalidade da retenção de quaisquer valores em função do exercício do direito de arrependimento, independentemente do título atribuível a tal retenção. Se inclusive eventuais despesas com serviços postais para a devolução do produto devem ser suportadas pelo fornecedor, restaria incoerente a retenção de valores a título de “taxa de transferência” em plataforma destinada especificamente a viabilizar a transações no comércio eletrônico.

Nesse sentido já se posicionou o Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CONSÓRCIO - CDC - DIREITO DE ARREPENDIMENTO EXERCIDO ANTES DE SETE DIAS APÓS ASSINATURA - CLÁUSULA CONTRATUAL EXPRESSA PARA O CASO - LEI 11.795/08 APLICÁVEL A DESISTÊNCIAS POSTERIORES A ESTE PRAZO - ENCARGOS CONTRATUAIS - NÃO CABIMENTO NA HIPÓTESE.
- A hipótese de desistência consubstanciada nos autos encontra clara guarida contratual, já que expressas no corpo do instrumento as condições de prazo (até sete dias desde a assinatura) e de devolução imediata das quantias pagas, estando em total consonância com o ordenamento pátrio, notadamente nos termos do art. 49 do CDC.
- Em se tratando de contrato de adesão, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais benéfica ao consumidor, consoante o disposto no artigo 47 do Código de Defesa do Consumidor.
- **Não há se falar em cobrança dos encargos contratuais (taxa administrativa, fundo de reserva, multas), haja vista que tais descontos se aplicam às desistências havidas após o período de arrependimento de sete dias, diferentemente da hipótese dos autos.** (TJMG- Apelação Cível 1.0145.15.024677-8/001, Relator(a): Des.(a) Juliana Campos Horta, 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/06/2017, publicação da súmula em 05/07/2017)

Saliente-se que eventuais cobranças por taxas, independentemente da natureza que se atribua a elas, somente podem ser cobradas após expirado o período de arrependimento. Isso porque, o disposto no art. 49, Parágrafo Único do CDC objetiva restabelecer o consumidor ao *status quo ante*, portanto, o consumidor faz jus a todos os valores eventualmente gastos com a transação cancelada, inclusive, ocasional “taxa de transferência de valores”.

Nestes termos, resta-nos reconhecer a prática de ilícito consumerista pela empresa por desrespeitar o comando legal de restituir integralmente os valores pagos quando do cancelamento da compra no exercício do direito de arrependimento, conforme disposto no art. 49, Parágrafo Único, CDC; art. 13, incisos XVII e XVIII 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 **EBAZAR.COM.BR LTDA.**, 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 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 2** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso II, item 6), 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, Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do fornecedor, arbitro a receita anual, no ano de 2018¹, o valor de **R\$2.600.000.000,00 (dois bilhões e seiscentos milhões de reais)** (art. 24 da Resolução 14/19), o que o caracteriza como empresa de GRANDE PORTE, tendo como referência o fator 5000. (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\$4.338.333,33 (quatro milhões, trezentos e trinta e oito mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três 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\$2.169.166,66 (dois milhões, cento e sessenta e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta 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 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de **R\$2.530.694,43 (dois milhões, quinhentos e trinta mil, seiscentos e noventa e quatro reais e quarenta e três centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$2.530.694,43 (dois milhões, quinhentos e trinta mil, seiscentos e noventa e quatro reais e quarenta e três centavos)**.

DETERMINO:

¹<https://ideias.mercadolivre.com.br/sobre-mercado-livre/mercado-livre-investe-r-2-bilhoes-em-2018-e-se-consolida-como-o-maior-site-de-compras-brasil/>

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\$2.277.624,99 (dois milhões, duzentos e setenta e sete mil, seiscentos e vinte e quatro reais e noventa e nove 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;

3) 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.

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, 30 de setembro de 2019.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Setembro de 2019			
Infrator	EBAZAR.COM.BR LTDA		
Processo	0024.18.021602-0		
Motivo	Direito de Arrependimento		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 2.600.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 216.666.666,67
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	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\$ 4.338.333,33
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 2.169.166,67
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 6.507.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2019			229,22%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2019			3,5032
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 700,64
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.509.648,56

