



PROCESSO ADMINISTRATIVO nº MPMG-0024.21.004683-5
INFRATOR: KAYANE MONIQUE REIS DA SILVA (FAUSTINNO MÓVEIS)
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 **KAYANE MONIQUE REIS DA SILVA (FAUSTINNO MÓVEIS)**, pessoa jurídica de direito privado, registrada sob o CNPJ/MF nº 40.405.331/0001-26, com sede na Rua Teixeira de Freitas, nº 17, Bairro Utinga, CEP 09.220-720, Santo André-SP.

Imputa-se ao reclamado infringência aos artigos 4º, inciso I; 35, *caput*; 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e 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, sobretudo quanto à não entrega de produtos adquiridos por meio de seu *site*.

Conforme Portaria de fls. 2-B/2-C, a conduta infrativa foi verificada por meio de reclamação registrada por consumidor que optou pelo sigilo dos seus dados, que relatou ter efetuado uma compra de móveis em 24/03/2021, com previsão de entrega em 29/03/2021, e não obteve mais qualquer retorno.

Determinadas diligências para verificar a caracterização da coletividade do dano, constatou-se a existência de diversos problemas similares – fls. 11/14.

Certidão atestando a inexistência de procedimentos com Termo de Ajustamento de Conduta e/ou Decisão Administrativa Condenatória transitada em julgado, envolvendo o fornecedor – fl. 22 e 36.

Notificado para apresentar defesa administrativa e documentos, o fornecedor quedou-se inerte – fl. 31.

Designada audiência para propositura de Transação Administrativa, visando ao encerramento amigável do feito, o fornecedor não compareceu - fls. 32/34 e 37.

Notificado para apresentar alegações finais, o fornecedor permaneceu inerte - fls. 38/42.

L

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) – fls. 63/67-v.

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

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.

O fornecedor sequer apresentou defesa administrativa ou alegações finais. Vejamos.



Conforme estabelece o artigo 48, CDC, as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor.

Ao alterar os contratos, de forma unilateral, ao não entregar os produtos vendidos, a reclamada violou o postulado da boa-fé objetiva, que impõe aos contratantes, desde o aperfeiçoamento do ajuste até sua execução, um comportamento de lealdade recíproca, de modo que cada um deles contribua efetivamente para o atendimento das legítimas expectativas do outro, sem causar lesão ou impingir desvantagem excessiva.

Consoante leciona Assis Neto:

“A boa-fé é dever ativo e, ao mesmo tempo, uma norma de interpretação das disposições contratuais. Por isso se trata de uma aceção positiva. Daí concluir-se que a boa-fé objetiva é ampla. Será concretizada pela atividade criadora do direito nas decisões judiciais. Significa que as partes contratantes devem agir de acordo com normas de conduta pautadas na seriedade e ausência de malícia ou de pretensão de se locupletar indevidamente.”

Nelson Rosenthal, por sua vez, destaca:

“O princípio da boa-fé objetiva – circunscrito ao campo do direito das obrigações – é o objeto de nosso enfoque. Compreende ele um modelo de conduta social, verdadeiro standard jurídico ou regra de conduta, caracterizado por uma atuação de acordo com determinados padrões sociais de lisura, honestidade e correção de modo a não frustrar a legítima confiança da outra parte. [...] Esse dado distintivo é crucial: a boa-fé objetiva é examinada externamente. vale dizer que a aferição se dirige à correção da conduta do indivíduo, pouco importando a sua convicção. De fato, o princípio da boa-fé encontra a sua justificação no interesse coletivo de que as pessoas pautem seu agir pela cooperação e lealdade, incentivando-se o sentimento de justiça social, com repressão a todas as condutas que importem em desvio aos sedimentados parâmetros de honestidade e retidão. Por isso, a boa-fé objetiva é fonte de obrigações, impondo comportamentos aos contratantes, segundo as regras de correção, na conformidade do agir do homem comum daquele meio social.”¹

A boa-fé objetiva, portanto, é uma regra de conduta que abrange todas as relações jurídicas, que rege todo o ordenamento jurídico.

¹ ROSENVALD, Nelson; PELUZO, Cezar (Coord.). Código Civil Comentado: Doutrina e Jurisprudência. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2009, p. 458.

No âmbito consumerista, o princípio da boa-fé objetiva está consagrado no artigo 4.º, III, CDC, *in verbis*:

“Art. 4º: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;”

Ademais, não se trata, pois, de caso isolado. Vale dizer que 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, às fls. 13/14, dados expressivos e detalhados acerca reclamações sobre “*não entrega de produtos*”, bem como links para acesso de alguns exemplos para serem lidas diretamente no *site*, suficientes para configurar o dano coletivo, no período de 17/05/2019 a 17/05/2021, atestando que é prática recorrente da empresa **KAYANE MONIQUE REIS DA SILVA (FAUSTINNO MÓVEIS)** o atraso ou a não entrega de produtos, podendo alcançar consumidores em todo o território nacional, por se tratar de loja virtual.

Portanto, não restam dúvidas de que a reclamada 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)

2 NETO, Sebastião de Assis; JESUS, Marcelo de; MELO, Maria Izabel. **Manual de direito civil: volume único**, 6. ed. rev. atual. ampl. Salvador, BA: JusPODIVM, 2017.



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.

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)

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

Ressalte-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.

2

Vale ainda destacar que 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 Sayeg³:

[...] 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).

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 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, *caput*, 39, inciso II e 48 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), e artigos 12, II e 13, 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.

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



coletivo – caráter repetitivo - pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o quantum de **R\$16.875,00 (dezesesseis mil, oitocentos e setenta e cinco reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$16.875,00 (dezesesseis mil, oitocentos e setenta e cinco reais)**.

Assim, DETERMINO:

1) a intimação do infrator, por meio de edital eletrônico 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\$15.187,50 (quinze mil, cento e oitenta e set 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.

o

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, considerando a condição econômica do fornecedor, obtida a partir do arbitramento do faturamento bruto referente ao exercício de 2019, no valor de **R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais)**, quantia esta já restrita às vendas realizadas no Estado de Minas Gerais 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 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\$13.500,00 (treze 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 - fl. 29, razão pela qual diminuo a pena base em 1/6 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$11.250,00 (onze mil e quinhentos reais)**.

f) Reconheço as **circunstâncias agravantes** previstas nos incisos IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 - deixou de tomar as providências para evitar o ato lesivo - causação de dano

2



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, 3 de abril de 2023.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Março de 2023			
Infrator	KAYANE MONIQUE REIS DA SILVA (FAUSTINNO MÓVEIS)		
Processo	0024.21.004683-5		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000,00
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 416.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
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\$ 13.500,00
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
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 748,59
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.228.873,75
Multa base			R\$ 13.500,00
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25, II, do Dec. 2.181/97			R\$ 11.250,00
Acréscimo de ½ – art. 26, IV, VI Decreto 2.181/97			R\$ 16.875,00