

**Processo Administrativo nº MPMG-0024.17.019898-0**

Reclamado: NS2.COM INTERNET S/A.

Espécie: Decisão Administrativa Condenatória

---

Vistos, etc.

Trata-se de Processo Administrativo instaurado em desfavor de NS2.COM INTERNET S/A., por meio de portaria da autoridade administrativa, imputando ao fornecedor prática infrativa às relações de consumo pela infringência aos artigos 4º, I e VI, 39º, II e 48º 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, em desfavor da coletividade de consumidores, vez que deixou de cumprir a oferta de entrega do produto adquirido pelo consumidor sem justa causa.

A notícia do ilícito se deu em virtude de reclamação do consumidor Lucas Eduardo Sant'Ana Ribeiro que adquiriu, em dezembro de 2017, pelo sítio eletrônico do fornecedor, o produto "Tênis Mizuno Wave Viper 2", cujo pedido foi cancelado em razão de não disponibilidade do produto em estoque.

Somadas à reclamação em comento, foram juntadas aos autos 10 (dez) reclamações retiradas da página "[www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)" (fls.4/6), 15 (quinze) registradas na base de dados dos Procons Municipais, bem como 11 (onze) decorrentes de pesquisas na plataforma "consumidor.gov", todas as reclamações com o mesmo objeto daquela que deu ensejo ao presente Processo Administrativo (fl.31/69).

Instada a apresentar defesa, cópia de demonstração de resultado de exercício e estatuto social (f. 77/99), o fornecedor alegou que a empresa Netshoes tem histórico de bom atendimento (fl.77/80); que "não conseguindo evitar que ocorram problemas de ordem consumeristas, trata, imediatamente, de mitigar ao máximo o prejuízo do consumidor" (fl. 85), de forma a esclarecer os motivos pelos quais se deram algumas das reclamações elencadas no bojo deste Processo Administrativo (85/89).

Designada audiência de conciliação (f. 100/101), compareceu o procurador da empresa, a quem indagou-se sobre o interesse em celebrar Termo de Ajustamento de

Conduta (TAC)<sup>1</sup>, a fim de se resolver amigavelmente o processo. Em sede de audiência, o fornecedor requereu a concessão de 20 (vinte) dias úteis para manifestar-se sobre os termos do TAC, sob pena de recusa dos termos propostos em Termo de Ajustamento de Conduta.

Eis o breve relato.

Decido.

*Ab initio*, mister salientar que inexistem irregularidades ou nulidades no presente procedimento, porquanto devidamente observados os princípios administrativos e constitucionais, mormente do contraditório e ampla defesa pela intimação regular da empresa, que se quedou inerte.

Conforme se verifica na portaria de instauração do presente procedimento, o fornecedor descumpriu oferta e, por conseguinte, cláusula contratual por deixar de realizar a entrega do produto no prazo informado no ato da compra, retardando e até mesmo deixando de cumprir sua obrigação.

Além da reclamação consumerista originária, foram encontradas diversas outras no *site* [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), nos quais constam vários relatos de consumidores lesados pela conduta do fornecedor.

A legislação é clara ao prever como infração consumerista a recusa ao atendimento à demanda dos consumidores, na exata medida de sua disponibilidade de estoque e em conformidade com os usos e costumes, bem como o descumprimento de declarações constantes de recibos e pré-contratos concernente às relações de consumo (CDC, art. 39, II; Decreto 2.181/93, art. 12, II, art. 13).

Se um estabelecimento virtual de varejo oferta produtos como se estivessem disponíveis no estoque, e efetivam a compra, não há justificativa para a recusa na entrega do produto.

Consoante dispõe o artigo 48 do CDC, **“as declarações de vontade constantes de escritos e particulares, recibos e pré-contratos vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica [...]”**, incluindo-se o prazo de entrega informado ao consumidor na oferta e no ato da compra.

<sup>1</sup> O termo em comento versa sobre a necessidade de adequação dos procedimentos internos do fornecedor, de modo a imputar-lhe a obrigação de informar aos consumidores na hipótese de eventual atraso de entrega, de forma a garantir-lhes a faculdade de escolha entre: exigir o cumprimento da obrigação, mediante a fixação de nova data limite de entrega; ou desistir da compra com a restituição integral do valor pago.

O prazo de entrega do produto ofertado influi diretamente na escolha do consumidor ao realizar a compra, mormente aquele que necessita que o bem adquirido seja entregue em curto prazo – para presentear ou por necessidade imediata de uso, e.g. Por essa razão, o fornecedor é obrigado a cumprir o prazo de entrega ofertado, visto que tal informação integra o contrato de consumo (artigo 30, CDC).

Ademais, ao deixar de realizar a entrega dos produtos adquiridos dentro do prazo estipulado, o fornecedor viola 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 a que cada um deles contribua efetivamente para o atendimento das legítimas expectativas do outro, sem causar lesão ou impingir desvantagem excessiva.

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

No âmbito consumerista, o princípio da boa-fé objetiva está consagrado no artigo 4º, 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;

Ante o exposto resta comprovado que o fornecedor, ao deixar de realizar a entrega de produtos no prazo contratado no ato da compra, pratica conduta que subsume ao disposto no art. 39, II do Código de Defesa do Consumidor, consubstanciando-se em prática abusiva, violadora das normas de consumo.

Outrossim, observa-se que, além da constatação inequívoca do descumprimento reiterado de prazo contratual, o fornecedor, ao contrário do que alega no bojo de sua defesa administrativa, não observa a legislação consumerista no que se refere

ao procedimento organizacional que deveria empreender em situações de descumprimento de oferta.

No presente procedimento restou comprovado que o fornecedor, ao inadimplir a obrigação pactuada, não respeita o disposto no art. 35 do Código de Defesa do Consumidor<sup>2</sup>, vez que não garante ao consumidor a faculdade, legalmente assegurada, de optar entre: a exigência do cumprimento da obrigação, mediante a fixação de nova data limite de entrega; ou a desistência da compra com a restituição integral do valor pago.

A inobservância do supracitado dispositivo é comprovada por meio da própria denúncia que deu ensejo a instauração do presente processo administrativo, vez que a postura da empresa, diante do descumprimento de oferta na reclamação em comento, foi a de disponibilizar ao consumidor um “vale compras” de valor correspondente despendido no produto não entregue. Inobservância esta que foi reforçada pela recusa, por parte do fornecedor, em firmar termo de ajustamento de conduta que lhe imputava a obrigação de cumprimento do disposto no art. 35 do Código de Defesa do Consumidor (fl.103).

Ante o exposto, insofismável a infringência à legislação consumerista, inobservado o princípio da boa-fé que rege as relações privadas, em especial as de ordem consumerista, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor de NS2.COM INTERNET S/A, por violação aos artigos 4º, I e VI, 39, II e 48 do Código de Defesa do Consumidor e aos artigos 12, II e 13, XVI do Decreto Federal nº2.181/97, 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, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Para a fixação da multa base, nos termos do artigo 59, da Resolução PGJ n.º11 de 2011, tem-se que:

---

<sup>2</sup>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.

a) A infração cometida, em observância à Resolução PGJ nº 11/11, figura no **grupo 2** em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, inciso II, item 4), 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, com o intuito de se comensurar a condição econômica do fornecedor, arbitro a receita bruta anual referente ao exercício financeiro de 2016, o valor de R\$1.000.000,00 (um bilhão de reais).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ nº 11/11 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$2.505.000,00 (dois milhões quinhentos e cinco mil reais)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

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 66 da Resolução PGJ nº 11/2011), reduzindo-a ao patamar de **R\$1.252.500,00 (um milhão, duzentos e cinquenta e dois mil e quinhentos reais)**.

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\$1.461.250,00 (um milhão e quatrocentos e sessenta e um mil e duzentos e cinquenta reais)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$1.461.250,00 (um milhão e quatrocentos e sessenta e um mil e duzentos e cinquenta reais)**.

Ante o exposto, determino:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores, qualificados à fl. 99 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\$ R\$1.315.125,00 (um milhão e trezentos e quinze mil e cento e**

vinte e cinco reais), nos termos do parágrafo único do art. 36-A da Resolução PGJ n.º 11/11;

ou

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, e do art. 34 da Resolução PGJ nº 11/11;

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 –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor 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, arts. 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, 24 de outubro de 2018.

  
**FERNANDO FERREIRA ABREU**  
Promotor de Justiça



Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Outubro de 2018**

<b>Infrator</b>	NS2. COM INTERNET S/A		
<b>Processo</b>	0024.17.019898-0		
<b>Motivo</b>	ATRASO NA ENTREGA DE PRODUTOS		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 1.000.000.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 83.333.333,33
<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	<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\$ 2.505.000,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 40%</b>			<b>R\$ 1.503.000,00</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 3.757.500,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2018			223,60%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2018			3,4434
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 688,68</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.330.241,30</b>

