

Processo Administrativo nº **MPMG-0024.19.001544-6**

Infrator: **NS2.COM INTERNET S/A - ZATTINI**

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 **NS2.COM INTERNET S/A - ZATTINI**, inscrito no CNPJ sob o nº 09.339.936/0001-16, com sede na Rua Vergueiro, nº 943, Bairro Liberdade, São Paulo/SP, decorrente do desrespeito ao exercício do direito de arrependimento/reflexão, não devolvendo, de imediato, os valores monetariamente atualizados, nas compras realizadas por intermédio da plataforma digital - sítio *www.zattini.com.br*.

Imputa-se à reclamada infringência aos artigos 4º, inciso I, e 49, caput e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor; e artigo 13, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97 em desfavor da coletividade de consumidores.

Instado a se manifestar, o fornecedor apresentou defesa administrativa, em fls. 66/80, alegando, em síntese, que a política de cancelamento, devolução e restituição dos valores dos produtos adquiridos na empresa estão devidamente expostas em seu sítio eletrônico, não havendo que se falar de indução do consumidor a erro.

Aduziu também que no caso de um dos consumidores reclamantes houve a devolução integral dos valores pagos referente a aquisição do produto, sendo que o prazo para a efetivação do estorno depende da administradora do cartão de crédito, que pode realizá-lo na fatura imediatamente subsequente ou na posterior, não tendo ingerência sobre o fato.

Alegou, também, que em referência aos créditos (vale-compras) oferecidos aos consumidores para realizarem compras na empresa só ocorrem nos casos de requerimento de devolução de produtos (exercício do direito de reflexão) que foram formalizados após o prazo legal de sete dias de arrependimento.

Por fim, manifestou-se no sentido de que inexistem irregularidades nas condutas, requerendo, por fim, o encerramento do Processo Administrativo e seu consequente arquivamento.

Designada audiência administrativa e devidamente intimado o fornecedor (conforme fls. 106/109), fora proposto acordo visando o encerramento amigável do feito, qual seja de celebração de Transação Administrativa e Termo de Ajustamento de Conduta, sendo que, conforme Termo de Audiência de fl. 133, foi ainda concedido o prazo adicional de 10 (dez) dias para análise e manifestação pela aceitação ou não do acordo, ficando, desde já intimado para apresentação de alegações finais, no mesmo prazo.

Em alegações finais de fls. 137/142, o fornecedor reiterou os termos da defesa administrativa, bem como aduziu que não existe necessidade de celebração de termo de ajustamento de conduta nem de transação administrativa. Alegou, ainda, que o valor do faturamento do fornecedor aplicado para cálculo das multas em sede das transações não merece prosperar pois o grupo empresarial a qual pertence a fornecedora acumula prejuízos líquidos em seus exercícios.

Requeru, por fim, nova designação de audiência com o Ministério Público para discussão de assuntos relacionados ao presente Processo Administrativo e o arquivamento do procedimento.

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 da 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 fora realizada audiência conciliatória específica para a solução consensual do feito – fl. 133. Dessa forma, indefiro o pedido formulado em alegações finais para nova designação de audiência uma vez que o fornecedor já teve oportunidade de se manifestar, rejeitando as propostas de termo de ajustamento de conduta e transação administrativa.

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, inciso I, e 49, caput e parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor; e artigo 13, incisos XVII e XVIII do Decreto Federal nº 2.181/97 – em prejuízo da coletividade, na medida em que a empresa deixou de cumprir as normas consumeristas.

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 e, a fim de viabilizar a correta aplicação de tal dispositivo, o art. 13, inciso XVII do Decreto 2.181/97 tipifica como prática infrativa dificultar ou negar a desistência contratual no prazo legal, veja-se:

Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

(...)

XVII - omitir em impressos, catálogos ou comunicações, **impedir, dificultar ou negar a desistência contratual, no prazo de até sete dias** a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a **contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial**, especialmente por telefone ou a domicílio; (grifo nosso)

Observa-se nos autos que o fornecedor não atende ao comando da legislação consumerista, uma vez que diversos consumidores registraram reclamações acerca da dificuldade de exercer o direito de arrependimento/reflexão, bem como o não estorno do valor pago, recebendo, em diversos casos, apenas uma oferta de vale-compras para utilização na loja virtual.

Extraí-se dos autos ainda vários outros registros relatando práticas adotadas pelo fornecedor, a fim de dificultar ou impedir o exercício do direito de arrependimento, *ipsis litteris*:

Comprei uma saia FARM, pedido 18148320, e recebi um produto diferente do anunciado, estampa diferente, etc. Devolvi o produto e disponibilizaram um vale-trocas, porém, não tenho interesse. Preciso do estorno do meu cartão de crédito. O Produto que eu queria já não está mais disponível e não tenho interesse em outro. **Fl. 19**

A troca de número 36035314, na qual foi solicitada a devolução de 2 calçados, teve a demora de quase dois meses para ser concluída e ainda processou o estorno apenas de um dos produtos postados, faltando o valor correspondente a sandália Espadrille Vizzano Corda no valor de R\$ 111,99. Tentei diversas vezes contato, mas todos sem sucesso. **Fl. 21**

Fiz a compra, recebi o produto, não gostei da qualidade, solicitei cancelamento dentro do prazo de sete dias, optei pelo reembolso do valor na conta corrente. Produto retornou ao estoque no dia 14/11/2018. A loja me pediu 10 dias úteis para estorno e até agora nada. **Fl. 21-V**

Vale dizer, ainda, que além da presente reclamação (de nº 0024.19.001544-6) outras, de assuntos correlatos em desfavor do mesmo fornecedor, foram juntadas aos autos (NF nº 0024.19.007394-0 de fls. 51/57 e NF 0024.19.015594-5 de fls. 112/130).

Nesse cerne, verifica-se ainda do relatório elaborado pela Obvio Brasil Software e Serviços LTDA (*reclameaqui.com.br*) de fls. 60/63, que das diversas reclamações analisadas contra a fornecedora, possuem semelhança no sentido de que “após a solicitação de devolução ou cancelamento da compra dentro do prazo estipulado pelo código de defesa do consumidor, a empresa apresenta demora no atendimento ao cliente e quando efetuado, o valor reembolsado não contém o preço pago no frete da compra, apenas do produto adquirido” - fl. 62.

Decerto, a comercialização de produtos pela internet é uma atividade complexa e comporta falhas, dentro de certo grau de aceitabilidade. Não seria razoável esperar que o fornecedor de produtos e serviços, por exemplo, realizasse a restituição imediata de valores sem considerar todo o trâmite de devolução do produto pelo consumidor, o traslado, o recebimento do mesmo em sua central, a análise do caso e a realização do

comunicado às operadoras de cartão de crédito, levando-se em conta, inclusive, que, a partir deste momento, a operadora/administradora do cartão também possui trâmites internos para efetuar a restituição/estorno em concreto.

No entanto, o que não se pode admitir é a desídia do fornecedor em efetivar o comunicado à operadora de cartões dentro de um justo prazo após o retorno do produto ao seu domínio, ou em não realizar o estorno no caso de pagamento por boleto bancário ou em persuadir o consumidor a aceitar vales-compra ao invés do estorno do valor pago devidamente atualizado conforme prevê a lei.

Por essa razão que fora proposto Termo de Ajustamento de Conduta, no qual se estipulavam prazos perfeitamente razoáveis, tanto para o aguardo dos consumidores quanto para fins de adequação da empresa, para a realização dos trâmites de devolução do produto e restituição de valores – comunicado à operadora de cartão de crédito; restituição no caso de pagamento feito via boleto bancário. Entanto, houve recusa do fornecedor a respeito do acordo proposto.

Nestes termos, resta-nos reconhecer a prática de ilícito consumerista pela empresa por desprezar 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, caput e parágrafo único, do CDC; e art. 13, incisos XVII e XVIII do Decreto nº 2.181/97.

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor de **NS2.COM INTERNET S/A - ZATTINI**, 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.

Primeiramente, antes da dosimetria da pena passa-se a análise da manifestação do fornecedor em sede de alegações finais sobre o faturamento da empresa.

Alegou o fornecedor que o valor do faturamento aplicado para cálculo das multas em sede das transações não merecia prosperar pois o grupo empresarial a qual pertence a fornecedora acumula prejuízos líquidos em seus exercícios. Aduziu que esta promotoria *“limitou-se a somar os valores indicados”* pelo próprio fornecedor em fl. 79 e que *“não compreendem as razões pelas quais essa douta Promotoria chegou à conclusão de que o faturamento da ZATTINI alcançaria aquela monta”*.

Tais alegações não merecem prosperar pelo exposto abaixo.

Conforme é cediço, o Código de Defesa do Consumidor (art. 57 e ss.), o Decreto Federal 2.181/97 e a Resolução PGJ nº 14/2019, regulam e estabelecem normas de aplicação das sanções administrativas. Nesse sentido, assim dispõe o art. 28 do Decreto 2.181/97:

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 deste Decreto pela autoridade competente, a **pena de multa será fixada** considerando-se a gravidade da prática infrativa, a extensão do dano causado aos consumidores, a vantagem auferida com o ato infrativo e a **condição econômica do infrator**, respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 1990.

Vale dizer, ainda, que a Resolução PGJ nº 14/2019 dispõe de critérios para fixação da multa administrativa (art. 20 e ss.) bem como para aferição da condição econômica do infrator em seu artigo 24:

Art. 24. A **condição econômica do fornecedor** será aferida pela média de sua **receita bruta**, apurada no exercício imediatamente anterior ao da infração, podendo ser estimada ou arbitrada, na hipótese de falta ou inaceitabilidade das informações prestadas.

§ 1º Considera-se **receita bruta** o produto da venda de bens e serviços, **não se admitindo quaisquer deduções de vendas**, quais sejam: devoluções de vendas, descontos incondicionais concedidos (abatimentos) e impostos e contribuições incidentes sobre as vendas.

§ 2º A **receita bruta** deverá ser comprovada com a apresentação, pelo fornecedor, do **Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE)** ou, na falta deste, da Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica.

Dessa forma, conforme se verifica dos autos, o fornecedor fora intimado para apresentação de DRE relativo ao ano anterior da infração – fls. 64/65, manifestando-se na defesa administrativa – fls. 66/80, apresentado o faturamento do último exercício fiscal relativo ao estado de Minas Gerais, no valor de R\$ 238.914.987,26 (duzentos e trinta e oito milhões, novecentos e quatorze mil, novecentos e oitenta e sete reais e vinte e seis centavos), conforme se pode verificar em fl. 79.

Aferida a condição econômica do fornecedor, somando-se a gravidade da infração bem como a extensão do dano, deve-se utilizar os critérios de dosimetria da pena de multa reguladas nos artigos 27 e ss. da Resolução PGJ nº 14/2019, sendo realizados os cálculos pela planilha eletrônica mensal divulgada pelo PROCON-MG, conforme dispõe o artigo 31 da Resolução, e que foram acompanhadas anexas aos termos de transação e termo de ajustamento de conduta apresentada ao fornecedor.

Conclui-se, portanto, que a utilização do **faturamento bruto** apresentado pelo fornecedor para aferição de sua condição econômica é obrigação legal e regulamentar que deve ser seguida por este *parquet*, bem como se verifica que o cálculo da multa seguiu

estritamente os ditames legais, não podendo se falar em qualquer ilegalidade, ou em afastamento da utilização do faturamento bruto apresentado.

Isso posto, passa-se a dosimetria.

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), 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, com o intuito de se comensurar a condição econômica do fornecedor, o faturamento apresentado em fl. 79 foi no valor de **R\$ 238.914.987,26 (duzentos e trinta e oito milhões, novecentos e quatorze mil, novecentos e oitenta e sete reais e vinte e seis centavos)** - 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\$403.191,65 (quatrocentos e três mil, cento e noventa e um reais e sessenta e cinco centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 31 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, inciso 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\$ 201.595,82 (duzentos e um mil, quinhentos e noventa e cinco reais e oitenta e dois centavos)**.

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos IV, V e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97 – deixado de ter tomado as providências para evitar o dano, ter o infrator agido com dolo e a causação de dano coletivo – pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de **R\$ 268.794,43 (duzentos e sessenta e oito mil, setecentos e noventa e quatro reais e quarenta e três centavos)**.

Ausente o concurso de infrações, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 268.794,43 (duzentos e sessenta e oito mil, setecentos e noventa e quatro reais e quarenta e três centavos)**.

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seu procurador constituído, via e-mail (*intimeleetro@oliveiraramos.com.br* – fl. 137), 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\$ 241.914,99 (duzentos e quarenta e um mil, novecentos e quatorze 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;

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, 11 de outubro de 2019.


FERNANDO FERREIRA ABREU
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Outubro de 2019			
Infrator	NS2.COM INTERNET S/A – ZATTINI		
Processo	0024.19.001544-6		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 238.914.987,26
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 19.909.582,27
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\$ 403.191,65
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 201.595,82
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 604.787,47
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2019			229,68%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2019			3,5081
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 701,62
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.524.333,14

