

**Autos nº:** 0620/2006

**Reclamante:** Charles Leonardo Barbosa Pires

**Reclamado:** Casa do Bebê – Patrícia Fernandes Lacerda – ME

---

### **Julgamento do Recurso**

Cuida o presente de recurso interposto por Patrícia Fernandes Lacerda – ME / Casa do Bebê contra a decisão administrativa que julgou procedente a reclamação e a multou por infração aos art. 39, II e IX do Código de Proteção de Defesa do Consumidor (CDC) e art. 12, II, do Decreto Federal 2.181/97.

Em suas razões a Recorrente alega, preliminarmente, que a reclamação que gerou o processo foi resolvida “a tempo e modo”, tornando o consumidor carente de ação, devendo o processo ser declarado extinto. Segue asseverando que, a empresa não recusou atendimento à demanda do consumidor, que só vende o que pode entregar, que entrega dentro do prazo legal ou combinado e que, na verdade, a confusão se dá porque o consumidor resolve trocar o produto por conveniência, o que nem sempre consegue. Que não se nega a vender bens de forma alguma, principalmente a quem se dispõe pagar de pronto e lembra que teve sua primariedade reconhecida pelo Procon/Uberaba. Por fim, que caberia ao Reclamante informar ao órgão sobre a resolução da questão inaugural do processo.

São desnecessárias as contra-razões.

É o suficiente relato.

Conheço do recurso, que é próprio e tempestivo.

A Recorrente não juntou nenhuma prova da solução definitiva do caso, como alegado, razão pela qual rejeito a preliminar.

Cumpre ressaltar que a reclamação se deu em 04/08/2006 e só agora, em 21/05/2007, a empresa Patrícia Fernandes Lacerda - ME / Casa do Bebê, se apresentou formalmente. Ignorou as tentativas consensuais para a solução do conflito, silenciou quando foi notificada via postal e por edital, só interessando-se pelo feito após ciência da decisão *a quo*, a qual contesta por meio deste recurso.

Nesta data, conversei com a Sra. Kathya Fernandes Pinto Pires, esposa do Reclamante, que estava ausente naquele momento, para saber se houve mesmo uma solução para a reclamação e me foi dito que, após inúmeras tentativas e muitos aborrecimentos, a Recorrente cancelou a venda da cômoda, no valor de R\$699,00. Isso se deu da seguinte forma: o valor total da compra feita pelo Reclamante foi de R\$2.091,92, a ser pago em seis parcelas iguais de R\$ 348,45. Diminuiu-se do saldo devedor o valor da cômoda, cuja venda foi cancelada, mas todas as parcelas vincendas da negociação foram antecipadas e constaram na fatura seguinte.

Note-se que até para se livrar do aborrecimento causado pela Recorrente, o consumidor se viu diante de outro, qual seja a antecipação das parcelas da compra, quando do cancelamento referente à cômoda. Esta mal arranjada forma de solução, se foi aproveitada em parte para relação com o consumidor, não deve livrar, como não livrará, a Recorrente de uma reprimenda por todos os aborrecimentos causados ao consumidor e por sua conduta afrontosa às boas normas consumeristas.

Quando o Reclamante formalizou a compra, num valor significativo, tinha ele a expectativa de receber o mobiliário no prazo acordado. Registre-se que o pagamento foi feito via

cartão de crédito, modalidade segura, que garante o adimplemento ao fornecedor. A negociação se deu em 20/06/06 e o prazo estipulado para a entrega da cômoda foi de trinta dias. Quinze dias após o prazo (quarenta e cinco dias depois da compra), depois de reiteradas cobranças, conseguiu o consumidor apenas a promessa do cancelamento da compra referente à cômoda, fato que, até aquela data, ainda não havia ocorrido.

E a solução se deu como narrado alhures, via cancelamento da compra feita por cartão de crédito no referente à cômoda, mas com a consequência nefasta do vencimento antecipado das parcelas. O bom senso permite afirmar que esta solução é justa o bastante para livrar a Recorrente de qualquer sanção? Felizmente, não.

Ao celebrar o acordo de entrega da cômoda em trinta dias, afirmou a Recorrente que teria o produto em estoque, para ser entregue, dentro de trinta dias. Ao não cumprir, recusou atendimento ao consumidor, que ansiava por receber o produto pelo qual já tinha pagado. E a recusa foi definitiva, a ponto de ensejar, não sem muita luta, o cancelamento da compra posteriormente. Agindo assim, realizou prática abusiva condenada pelo CDC, no art. 39, II; e art. 12, II, do Decreto Federal 2.181/97. O cancelamento da compra não a perdoa, não a exime de responsabilidade, mas deverá ser considerado quando da fixação da multa, oportunamente.

Entendo que a conduta da Recorrente não se amolda à descrição do inciso IX do art. 39 do CDC, vez que a venda foi realizada, com pagamento e emissão de nota, só não foi entregue o produto, portanto, não há como dizer que houve recusa de venda.

Insta salientar que as alegações da Recorrente quanto à obrigação do consumidor de "dar baixa" na reclamação é relativa, uma vez que a própria Recorrente deveria se interessar por isso, podendo fazê-la de modo singelo, mas

não o fez. Na verdade, a Recorrente nunca se interessou por este processo. Não nos cabe avaliar as razões, mas a verdade é que este órgão já recebeu outras reclamações contra a Recorrente que ainda não receberam decisão definitiva. Esta é a mais antiga delas e daqui por diante, em tese, a Recorrente perderá a condição de primária junto a este Procon/Uberaba, fato que deverá pesar noutras oportunidades.

A análise se dá em sede recursal, na qual não cabe produção de provas, portanto, indefiro o pedido formulado ao final das razões.

Por todo o exposto, dou provimento parcial ao recurso, suficiente para, *de meritis*, reformar a decisão anterior quanto à pena-base, reduzindo-a e fixando-a em R\$ 1.398,00 (Mil e trezentos e noventa e oito reais).

Considerando a primariedade e o fato da Recorrente ter cancelado a referida compra, diminuindo o constrangimento do consumidor, atento ao disposto no art. 44, I, do Decreto 2.575/07, reduzo em 1/2 do valor fixado.

Não há agravantes, portanto, torno definitivo o valor da multa em R\$ 699,00 (seiscentos e noventa e nove reais).

Caso a Recorrente recolha a multa dentro de dez dias, a contar da intimação desta decisão, concedo-lhe o desconto previsto no art. 45 do Decreto Municipal 2.575/07, de 5%, a ser depositada em favor do Fundo Municipal de Interesses Difusos do Município de Uberaba, em guia própria, na conta corrente nº 64-7, operação 006, agência 3988, da Caixa Econômica Federal, devendo o depósito ser comprovado nos autos em cinco dias. Do contrário, sejam adotadas as providências para a inscrição da multa em dívida ativa, no valor definitivo da multa, para ulterior execução fiscal.

Após o trânsito em julgado desta decisão, seja o nome da empresa Recorrente incluso no Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon/Uberaba, na forma de lei.

Intime-se.

Uberaba, 21 de maio de 2007

Rodrigo Mateus de Oliveira Signorelli  
Coordenador Geral do Procon/Uberaba