

QUESTIONAMENTOS – WEPINK

1. Houve investigação sobre o motivo da dificuldade da SAVI Cosméticos/Wepink em produzir e entregar os produtos?

Sim. No âmbito do Inquérito Civil instaurado pela 70ª Promotoria de Justiça, originado por denúncia anônima que relatava a não entrega de produtos e a dificuldade de contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa, procedeu-se à apuração detalhada das causas que impediram a produção e a logística de entrega dos produtos.

A investigação abrangeu, entre outros pontos:

- Análise de reclamações em massa registradas em plataformas como Reclame Aqui e junto ao Procon Goiás;
- Reunião formal com representantes da empresa;
- Exame de documentos e da defesa administrativa apresentada;
- Análise de vídeos e declarações públicas dos próprios sócios da empresa;
- Análise de documentos fornecidos pelo Procon Goiás e pela empresa.

Concluiu-se que a empresa não possuía capacidade operacional e produtiva compatível com o volume de vendas gerado, sobretudo em razão das chamadas *lives* promocionais. Verificou-se que a requerida comercializava produtos em quantidade superior à sua capacidade produtiva, priorizando a venda e o recebimento antecipado de valores para somente depois iniciar a fabricação e a logística de entrega.

A apuração ainda demonstrou que as falhas não eram pontuais, mas estruturais e reiteradas, atingindo milhares de consumidores em âmbito nacional, inclusive com reconhecimento administrativo das irregularidades pelo Procon Goiás, que lavrou Auto de Infração em razão do descumprimento sistemático da legislação consumerista.

2. A defesa alegou alguma justificativa?

Sim. A empresa apresentou diversas justificativas, dentre elas:

- crescimento acelerado da demanda em razão da forte exposição da marca;
- problemas logísticos e com transportadoras;
- intermitências operacionais;
- erros de endereço informados por consumidores;
- aumento abrupto do volume de pedidos.

Todavia, tais alegações não foram acolhidas como excludentes de responsabilidade. Isso porque restou demonstrado que a empresa continuou vendendo mesmo ciente da insuficiência de matéria-prima e da incapacidade de entrega, conforme confissão pública dos próprios sócios em transmissão ao vivo no aplicativo TikTok.

Com isso, a Ação Civil Pública ajuizada por este Órgão refutou expressamente todas as teses defensivas alegadas pela empresa. Não houve demonstração de caso fortuito, força maior ou fato exclusivo de terceiro, sendo reconhecida má-fé contratual qualificada, e não simples inadimplemento.

3. Considerando que o aumento de pedidos era previsível (lives), isso foi analisado?

Sim, de forma expressa. A Ação Civil Pública destacou que o aumento da demanda era absolutamente previsível, uma vez que as vendas eram deliberadamente estimuladas pelas *lives* promocionais com grande alcance nacional, estratégias de flash sale, criação artificial de urgência, forte influência digital da sócia Virgínia Fonseca e ainda sorteios de carros e motos 0 km, além de iPhones, como incentivo adicional à compra.

A investigação apontou que houve total descompasso entre a estratégia agressiva de marketing (com por exemplo dias inteiros de transmissões ao vivo e oferta de produtos de valores expressivos) e a real capacidade produtiva e logística da empresa.

Ressaltou-se, ainda, que a empresa manteve e intensificou as *lives* promocionais mesmo após ter ciência inequívoca do colapso operacional e da falta de matéria-prima, circunstância que agravou a ilicitude da conduta, caracterizando publicidade enganosa dolosa e descumprimento deliberado da oferta.

4. Houve investigação sobre os locais de fabricação ou fornecedores da Wepink/SAVI Cosméticos?

A investigação se deu nos locais indicados pela empresa como sendo os responsáveis pela fabricação e depósito de produtos e matérias primas. Nesse ponto, a ACP registrou como fato relevante e incontroverso que:

- os próprios sócios confessaram publicamente a falta de matéria-prima;
- admitiram que determinados insumos se esgotavam ou demoravam a chegar;
- reconheceram que venderam volumes superiores à capacidade produtiva existente.

Dessa forma, a ausência de matéria-prima foi considerada fato provado, em razão da confissão espontânea, pública e reiterada dos administradores, o que tornou desnecessária a produção de prova técnica complementar.

A ACP destacou, inclusive, que tal circunstância não atua como justificativa, mas como elemento agravante da conduta empresarial, uma vez

que, mesmo cientes da impossibilidade de produção e entrega, os sócios optaram por manter as vendas e captar recursos dos consumidores.

Em síntese, a Ação Civil Pública conclui que não se tratou de falha operacional eventual, mas de estratégia empresarial consciente e reiterada, consistente na venda massiva de produtos sabidamente inexequíveis, com captação antecipada de pagamentos, violando os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da confiança, configurando publicidade enganosa, prática abusiva e dano moral coletivo.

5. A empresa tem cumprido as determinações do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)? Existe fiscalização nesse sentido? Caso afirmativo, como essa fiscalização é feita e quais foram seus resultados?

Não obstante o recebimento de novas denúncias (duas) por este órgão após a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), cujo objeto coincide com o da referida Ação Civil Pública, verifica-se, até o momento, o regular cumprimento das cláusulas pactuadas por parte da compromissária.

Ressalte-se que a fiscalização é exercida de forma contínua mediante Procedimento Administrativo próprio, no bojo do qual mantém-se interlocução direta com a empresa e seus patronos para o saneamento de eventuais controvérsias.

Acerca das duas denúncias recebidas neste órgão, verificou-se que as demandas foram devidamente resolvidas pela empresa, em conformidade com o que foi firmado no Termo de Ajustamento de Conduta – TAC.