



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MP/PI

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 406/2012
F.A. Nº 0112.005.430-3
RECLAMANTE – ÁQUILA PAIVA DE SOUZA
RECLAMADO - VRG LINHAS AÉREAS S/A

PARECER

1.DO RELATO DO CASO

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON ESTADUAL, órgão integrante do Ministério Público do Piauí, nos termos da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 33 e seguintes do Decreto Federal 2.181/97, visando apurar possível prática infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor **VRG LINHAS AÉREAS S/A** em desfavor da consumidora **VRG LINHAS AÉREAS S/A**.

No texto da reclamação deflagrada, às fls. 03, a consumidora relatou que efetuou a compra de duas passagens aéreas correspondentes ao trecho Teresina-PI/Brasília-DF, no valor total de R\$599,50 (quinhentos e noventa e nove reais e cinquenta centavos), conforme código de reserva B5E55Y.

Pondera a reclamante que a compra foi realizada pela internet e que exerceu o seu direito de arrependimento dentro do prazo estabelecido pelo CDC, conforme comprovante de cancelamento acostado às fls.09.

A reclamante acrescentou que, em razão do dito cancelamento, submeteram-na a cobrança de uma multa rescisória no importe de R\$175,80 (cento e setenta e cinco reais e oitenta centavos), descontada automaticamente de seu crédito.

Posto isso, dirigiu-se ao PROCON para requerer o cancelamento do contrato sem ônus, com a consequente devolução dos valores descontados indevidamente.

Consta dos autos e-mails contendo o itinerário da viagem, com especificação do comprador das passagens, nomes dos passageiros, bem como o valor total do contrato, às fls. 05-08, sendo a compra datada do dia 23 de junho de 2012.

Também foi acostado cópia o e-mail que traz em sua bojo o cancelamento oficial das passagens, datado de 28 de julho de 2012.

Na audiência conciliatória realizada, às fls.46, o requerido esquivou-se a fazer acordo, sustentando pela inaplicabilidade do art.49 do CDC ao caso em tela. Sendo assim, a reclamante fora encaminhada ao Juizado Especial competente, com a consequente instauração desse processo administrativo em desfavor do fornecedor.

Posto isso, a presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls. 47/48.

É o breve relato. Passemos à manifestação.

2. DA MANIFESTAÇÃO

No caso em exame, o âmago da demanda consiste em verificar a existência de lesão ao regramento hospedado no art.49 do Código de Defesa do Consumidor.

2.1 DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO:

O direito de arrependimento confere ao consumidor a oportunidade de desistir do contrato de fornecimento de produto ou prestação de serviço, desde que a contratação tenha ocorrido fora do estabelecimento comercial, cabendo ao fornecedor promover restituição da quantia eventualmente antecipada.

Vejamos a imagem do art. 49 do CDC:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Trata-se, segundo Leonardo de Medeiros Garcia: *“de um prazo de reflexão obrigatório instituído por lei, de modo a assegurar que o consumidor possa realizar uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo”*.

A *ratio* da norma é realçar a proteção ao consumidor, na medida em que fora do estabelecimento comercial ele se torna ainda mais vulnerável. Quando a compra é feita dentro do estabelecimento, ele tem acesso direto ao produto ou serviço, podendo verificar todas as suas características, como tamanho, cor, largura e espessura.

Assim, as vendas por telefone, reembolso postal, fax, de porta em porta e até mesmo pela internet estão sujeitas à incidência do art.49 do CDC.

Frisa-se que o direito de arrependimento não está vinculado à ocorrência de vício no produto ou serviço. Com efeito, o consumidor não precisa nem mesmo motivar a sua intenção de desmanchar o negócio jurídico celebrado. Na prática, qualquer explicação dada ao fornecedor servirá apenas para pesquisa de satisfação.

Conforme assinalado, o prazo de desistência de 07 (sete) corre a partir do momento em que o vulnerável assina o contrato ou recebe o produto em sua residência. Portanto, se o consumidor exercer o seu direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão deverão ser devolvidos de imediato, monetariamente atualizados.

O art.51, II do CDC impõe como abusiva qualquer cláusula que subtraia do consumidor a opção de reembolso da quantia paga. Sendo assim, mesmo que o contrato contenha cláusula no sentido de barrar a possibilidade de arrependimento posterior, ela deverá ser declarada nula de pleno direito.

No caso em tela, nota-se que a reclamante comprou sua passagem aérea no com destino ao Distrito Federal no dia 23/06/2012, conforme se vê ao analisar o e-mail contido às fls. 04.

Já no dia 28/06/2012 a parte autora cancelou as passagens aéreas, de acordo com a cópia do e-mail enviado pela Companhia Aérea, às fls.09. Veja douto julgador, que os bilhetes foram cancelados com cerca de 05 (cinco) dias após celebração contratação, dentro, portanto, do prazo fixado em lei para desistência assegurado ao consumidor.

Como a data do voo estava marcada somente para o dia 15/08/2012 e sendo que as passagens foram canceladas com bastante antecedência, certamente foram vendidas a um terceiro, sem qualquer prejuízo para o fornecedor. Com efeito, torna-se inexigível a multa rescisória da suplicante.

No mesmo sentido segue o STJ:

AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA. SISTEMA TELEVENDAS.DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO LEGAL DE SETE DIAS. ART. 49 DO CDC. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO.(AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL2010/0071949-0)

I- É facultado ao consumidor desistir do contrato de compra, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.

II- Agravo Regimental improvido.

Doutra maneira não pensa o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

TRANSPORTE AÉREO. VÔO *CHARTER*. DESISTÊNCIA. PRAZO DE REFLEXÃO. (Recurso Inominado,Nº 71000597799)

Adquiridas as passagens de vôo *charter* por telefone, assiste ao consumidor o direito de arrependimento no prazo de reflexão, de que trata o art. 49 do CDC, com repetição integral do preço, na forma do parágrafo único do mesmo dispositivo. Recurso desprovido. Unânime.

CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS VIA INTERNET. ARREPENDIMENTO POSTERIOR. APLICAÇÃO DO ART. 49, DO CDC. DEVER DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.** DANO MORAL AFASTADO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA NÃO ACOLHIDA.

Primeiramente, deixa-se de acolher a preliminar de ilegitimidade passiva novamente arguida pela ré e recorrente. Isso porque é ela integrante da cadeia de consumo, realizando a intermediação de vendas de passagens em seu site, cobrando, inclusive, taxa para a prestação de tal serviço.

No mérito, é integralmente devida a restituição do valor pago. Tratando-se de negociação à distância (internet), cabível o direito de arrependimento previsto no art. 49, do CDC^[1].

Dano moral afastado, uma vez não vislumbrada qualquer violação de direito da personalidade da parte.

SENTENÇA PARCIALMENTE MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Recurso Inominado nº. 71003131323, Turmas Recursais, Segunda Turma Recursal Cível, relatora: Drª. Maria Cláudia Mércio Cachapuz, julgado em 23/052012).

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **PASSAGEM AÉREA. CANCELAMENTO IMEDIATO. APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC. DEVER DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.** REEMBOLSO PARCIAL REALIZADO. VALOR DA CONDENAÇÃO QUE DEVERÁ CORRESPONDER AO SALDO REMANESCENTE DA TOTALIDADE DA COMPRA, DEDUZIDO O MONTANTE REEMBOLSADO. RECURSO PROVIDO DE FORMA PARCIAL.(Recurso Inominado nº. 71003338894 , Turmas Recursais, Segunda Turma Recursal Cível, relatora: Dr. DR. ROBERTO BEHRENSDORF GOMES DA SILVA , julgado em 08/082012)

Caracteriza, sim, enriquecimento sem causa do reclamado, tendo em vista que descontou indevidamente do crédito da reclamante a multa rescisória e além do mais vendeu as passagens aéreas a outro consumidor, muito provavelmente a um preço bem mais elevado.

Entendemos que o direito de arrependimento em caso de compras feitas fora do estabelecimento comercial é absoluto. A lei, em sua literalidade, em nenhum momento o relativiza. Nem na doutrina há indícios de sua flexibilização.

Isto posto, conclui-se que a previsão contratual de multa em casos de desistência de compra estabelecida pela Companhia Aérea colide frontalmente com o direito de arrependimento hospedado no art. 49 do CDC, passando a ser indevida a cobrança.

2.2 DA COBRANÇA INDEVIDA:

Fazendo-se uma análise conjunta, forçoso invocar o art.42, § único do CDC. Pela dicção legal prevista no parágrafo único desse artigo, percebemos que o consumidor cobrado em quantia indevida faz jus à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Vejamos:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Sobre o tema, vejamos a exegese de Cláudia Lima Marques¹

“cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta.”(grifo nosso)

No caso em exame, ficou caracterizada a cobrança indevida. Veja que como a reclamante desistiu dentro do prazo de 07 (sete) dias estabelecido pelo art. 49, ela teria direito a restituição integral da quantia paga.

Não foi o que aconteceu. O fornecedor, de maneira indevida, descontou da requerente valor o valor de R\$175,80 (cento e setenta e cinco reais e oitenta centavos) referente à multa rescisória, a qual não podeira estar prevista em contrato.

Como houve a efetiva cobrança desse valor, tendo em vista que o mesmo foi descontado diretamente nos créditos da autora, a reclamante faz jus a repetição do

1MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais. p. 541.

indébito, correspondente ao dobro do que pagou em excesso.

Não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável. Tal excludente está prevista na parte final do aludido art. 42, parágrafo único do CDC. Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin² esclarece que:

“O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

Portanto, a consumidora teria direito a receber no total a quantia de R\$ 351,60 (trezentos e cinquenta e um reais e sessenta centavos), aí incluído o valor principal descontado relativo à multa e a repetição do indébito.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não nos restar outro entendimento senão optarmos pela aplicação da sanção administrava de multa.

É o que nos parece. Passemos agora à apreciação superior.

Teresina-PI, 12 de Março de 2013.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial

² BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON/MP/PI**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 406/2012
F.A. Nº 0112.005.430-3
RECLAMANTE – ÁQUILA PAIVA DE SOUZA
RECLAMADO - VRG LINHAS AÉREAS S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração aos art. 49 e 42, §único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada solidariamente pelo fornecedor **VRG LINHAS AÉREAS S/A**, razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, a qual passo a dosar.

Passo, pois, a aplicar a sanção administrativa, sendo observados os critérios estatuídos pelos artigos 24 a 28 do Decreto 2.181/97, que dispõe sobre os critérios de fixação dos valores das penas de multa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

A fixação dos valores das multas nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (art. 57, parágrafo único da Lei nº 8.078, de 11/09/90), será feito de acordo com a gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

Diante disso, fixo a multa base no montante de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II, do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à citada atenuante.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV, do Decreto 2181/97, por ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação à citada agravante, passando essa para o montante de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Para aplicação da pena de multa, observou-se ao disposto no art. 24, I e II do Decreto 2181/97.

Pelo exposto, torno a pena multa fixa e definitiva no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator, na forma legal, para recolher, à conta nº 1.588-9, agência nº 0029, operação 06, Caixa Econômica Federal, em nome do Ministério Público do Estado do Piauí, o valor da multa arbitrada, correspondente a **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, a ser aplicada com **redutor de 50%** para **pagamento sem recurso e no prazo deste**, ou apresentar recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar de sua notificação, na forma do art. 24, da Lei Complementar Estadual nº 036/2004;

- Na ausência de recurso ou após o seu improvimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, a inscrição do débito em dívida ativa pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do *caput* do artigo 55 do Decreto 2181/97;

- Após o trânsito em julgado desta decisão, a inscrição do nome dos infratores no cadastro de Fornecedores do PROCON Estadual, nos termos do *caput* do art. 44 da Lei 8.078/90 e inciso II do art. 58 do Decreto 2.181/97.

Teresina-PI, 12 de Março de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MP/PI

