



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON**  
**Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 293/2012**

**REFERENTE À F.A.: 0112-004.468-0**

**RECLAMANTE – TONIO FRANKLIN LIMA ABREU**

**RECLAMADO – EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A**

**PARECER**

Trata-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 **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A** em desfavor de **TONIO FRANKLIN LIMA ABREU**.

**I – RELATÓRIO**

Em reclamação registrada neste Órgão em 29/05/2012, o consumidor informou que em 22/03/2012 comprou uma passagem terrestre de João Pessoa/PB à Teresina/PI e que ao chegar ao destino descobriu que sua bagagem havia sido extraviada. Acrescentou que na mala havia um projetor avaliado em R\$1535,00 (um mil, quinhentos e trinta e cinco reais), conforme nota fiscal anexa, assim como um tênis, roupas e aparelho celular, que perfaz um total de aproximadamente R\$2300,00 (dois mil e trezentos reais). Ressaltou que já fez várias reclamações à prestadora de serviços relatando tal fato e pedindo providências, porém não obteve êxito embora tenha pago seguro viagem.

Diante destes fatos, recorreu o consumidor ao PROCON solicitando a reparação integral do prejuízos experimentados.

Realizada audiência de conciliação em 02/07/2012, conforme atesta termo de audiência acostado às fls.14, compareceu o consumidor e representante da fornecedora citada. Na

oportunidade foi juntado por esta defesa escrita, carta de preposição, substabelecimento e procuração e sustentado não haver proposta de acordo a apresentar pois inexistente ato ilícito vez que comprovado o extravio de bagagem não se recusa a proceder ao pagamento da indenização dentro dos parâmetros fixados na legislação e que no caso em apreço não foi diferente devendo o autor apresentar o ticket da bagagem e a nota fiscal do bem que pretendia enviar. Acrescentou que os fatos trazidos pelo consumidor são inverídicos, não havendo qualquer comprovação dos mesmos. Salientou que o Reclamante não comprovou o valor dos supostos bens extraviados e que os danos suportados pelos passageiros em razão de extravio de bagagem obedecem a uma normatização. Assim, em razão do exposto não apresentou qualquer proposta de acordo.

Às fls. 15-16, a reclamação atinente a **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A** foi classificada como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinada a inclusão da empresa no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Instaurado o presente Processo Administrativo por meio de Decisão proferida em audiência, devidamente notificado o reclamado **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A**, no mesmo ato, não foi apresentada defesa administrativa, consoante certidão às fls.18.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

Assim, como lei principiológica, pressupõe que todo consumidor é vulnerável, pois parte-se da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se notadamente em posição de inferioridade perante o fornecedor conforme se depreende da leitura de seu art. 4º, inciso I, *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:*

*I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.*

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES (*Curso de Direito do*

*Consumidor*. 4. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009, p. 129):

*O inciso I do art. 4º reconhece: o consumidor é vulnerável. Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa que o consumidor é a parte mais fraca na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico.*

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. Ed, p. 148/149), por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

*Na vulnerabilidade técnica o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços.*

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são as dos consumidores e fornecedores, o legislador ordinário fez inserir no art. 6º do diploma Consumerista uma importante lista de direitos básicos e fundamentais que deverão ser observadas. No caso em apreço, ganha especial destaque a proteção à segurança nos serviços, o direito à informação adequada e clara e a efetivação reparação dos danos patrimoniais e morais.

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*  
*I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*  
*III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.*  
*VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais e coletivos.*

No caso *sub examine*, impera-se desde logo fixar que o cerne da questão controvertida reside em se apurar a responsabilidade da empresa Auto Viação Progresso pelo defeito ocorrido na prestação do serviço que resultou no extravio da bagagem do reclamante e no não pagamento da indenização pelos danos materiais experimentados.

Assim, seguindo o mesmo espírito que norteou a elaboração do art. 6º, preleciona o Diploma Consumerista que a responsabilidade do fornecedor em caso de ocorrência de danos é objetiva, ou seja, independe de eventual culpa do empresário, não havendo, portanto, necessidade de demonstrar conduta intencional ou negligente do mesmo.

Dessa forma, uma vez provados o nexo causal e o dano experimentado pelo passageiro e não se vislumbrando a ocorrência de quaisquer das excludentes de responsabilidade civil, é dever

da Reclamada indenizar e reparar os danos causados.

No cenário que nos foi apresentado resta evidente a existência do defeito – extravio da bagagem do reclamante – e o nexo de causalidade existente entre o serviços de transporte que foi prestado e este defeito ocorrido, assim como é óbvio o prejuízo suportado pelo consumidor que foi furtado de seus pertences. Ademais, resta provado este defeito pelo fato da Reclamada não ter entregue ao consumidor a bagagem deste ao final da viagem, embora tenha sido apresentado ticket que esta havia embarcado.

Registre-se que a Lei Consumerista Pátria possui uma seção específica que cuida dos chamados defeitos de serviços tendo em conta a preocupação do legislador com a segurança dos usuários tanto do ponto de vista material como emocional. Desta feita, o caput do artigo 14 do CDC, que trata sobre o tema:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

Segundo o Professor Leonardo de Medeiros Garcia (Direito do Consumidor - Código Comentado e Jurisprudência. Niterói: Impetus, 2011, pag.125) ao tratar dos danos advindos de defeitos na relação de consumo preleciona que

*Nesta hipótese, o prejuízo é extrínseco ao bem, ou seja, não há uma limitação da inadequação do produto em si, mas uma inadequação que gera danos além do produto. Assim, a responsabilidade pelo fato centraliza suas atenções na garantia de incolumidade físico-psíquica do consumidor, protegendo sua saúde e segurança.*

Do que fora apresentado pode-se depreender que o defeito é de prestação, o qual se contrapõe ao defeito de fabricação no caso de produtos, pois manifestou-se no ato da prestação do serviço. Este pode ser entendido como desvio do padrão de qualidade que fora fixado antecipadamente.

Necessário se faz aqui ressaltar que embora a Demandada reconheça em sede de defesa escrita que os danos suportados por passageiro decorrente de extravio de bagagem obedecem uma normatização, a qual fixa valores a serem tomados como base para a realização da indenização, em nenhum momento nos autos se manifestou com o intuito de ressarcir ao consumidor os prejuízos causados pelo extravio, seja adotando como base o que preceitua a legislação ou o valor sugerido pelo pleiteante.

Em suma, o que se vem de referir é que, em face da desídia e falta de cuidado cumulado com a posterior inércia da empresa fornecedora, as alegações declinadas na peça de defesa acostada

às fls. 06/08 não podem ser consideradas como mais que simples conjecturas, eis que ausente o lastro probatório idôneo a fundamentá-las tendo em conta que em nenhum momento restou comprovado a inexistência do defeito pela Fornecedora, conforme exigência expressa do art.13,§3 do CDC.

Neste sentido é o entendimento das Turmas Recursais sobre temas semelhantes ao ora examinado:

*CIVIL. PROCESSO CIVIL - EXTRAVIO BAGAGEM EM ÔNIBUS INTERESTADUAL - RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA - DANOS MATERIAIS - CONTEÚDO DA BAGAGEM NÃO COMPROVADO - VALOR DA INDENIZAÇÃO - PREVALÊNCIA DO REGIME TARIFÁRIO PREVISTO EM NORMA REGULAMENTADORA.*

1. *Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de transporte, porque a empresa enquadra-se como fornecedora, na medida em que oferece os seus serviços e tem o passageiro por destinatário final.*
2. *Responde objetivamente por danos materiais a empresa de transporte terrestre que, por inadequada prestação do serviço, extravia a bagagem do seu passageiro. Sendo o contrato de transporte de resultado, deve haver a garantia do transportador de que o passageiro e sua bagagem cheguem incólumes no local de destino.*
3. *Nas indenizações decorrentes da falha de prestação do serviço, cabe ao consumidor demonstrar o fato, o prejuízo e o nexo de causalidade.*
4. *Apresentando-se incontroverso o desvio de bagagem na viagem empreendida em ônibus da empresa ré, estão caracterizados o defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade.*
5. *Não demonstrada a extensão do dano material, por serem os documentos colacionados pela p arte autora unilaterais e não trazerem a certeza de que os objetos relacionados estavam dentro da mala e mochila extraviadas e por não ser crível a relação que faz a passageira do que nelas carregava.*
6. *Não tendo logrado provar a extensão dos danos e ante a falta do prévio inventário dos pertences levados pela passageira, deve ser arbitrada indenização, adotando-se o regime tarifário previsto em norma regulamentadora, de forma a integrar o direito em benefício da p arte hipossuficiente.*
7. *Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF - ACJ: 1017546920078070001 DF 0101754-69.2007.807.0001, Relator: MARIA DE FÁTIMA RAFAEL DE AGUIAR RAMOS, Data de Julgamento: 17/02/2009, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de Publicação: 16/04/2009, DJ-e Pág. 144)*

*APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE. EXTRAVIO DE BAGAGEM EM ÔNIBUS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14, CDC. CLÁUSULA DE INCOLUMIDADE. DANOS MATERIAIS. Devidamente comprovados. Impugnações feitas pela demandada despidas de suporte probatório, ônus que lhe incumbia, forte no disposto no art. 333, II, CPC. DANOS MORAIS. Caracterização em decorrência do próprio fato. Transtornos que transcendem o mero aborrecimento cotidiano, principalmente levando em consideração as circunstâncias do caso concreto. MANTIDO MONTANTE INDENIZATÓRIO FIXADO NA ORIGEM. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DA AUTORA IMPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70024726416, Décima*

*Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil, Julgado em 20/08/2008)*

*RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANO MORAL CONFIGURADO. DESCONSIDERAÇÃO COM A PESSOA DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS EM FACE DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ E DA TEORIA DA REDUÇÃO DO MÓDULO DA PROVA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. I. Segundo se depreende dos autos, o coletivo da requerida apresentou inúmeros defeitos, acarretando atraso de mais de 7 horas, tendo a autora suportado frio e fome, tendo que viajar em ônibus sem as devidas condições de higiene. Além disso, teve extraviada sua bagagem, a qual continha diversos aparelhos eletrônicos. II. O desrespeito a direito de personalidade restou configurado pelo abalo à tranquilidade psíquica, diante dos inúmeros transtornos sofridos pela requerente e pelo extravio da bagagem. III. Montante indenizatório a título de danos morais fixado na sentença a quo que deve ser confirmado, considerando-se os transtornos sofridos pelo autor, e em razão do atendimento dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. IV. Indenização pelos danos materiais que deve ser mantida, tendo em vista o princípio da boa-fé e a aplicabilidade da teoria de redução do módulo da prova. Sentença confirmada. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71002470508, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Leandro Raul Klippel, Julgado em 11/03/2010)*

Insta salientar, ainda, que uma das prioridades do Diploma Consumerista é proteger o consumidor contra as chamadas práticas abusivas, ou seja, aquelas práticas que são irregulares na negociação e por consequência ferem a ordem jurídica.

Em abono do tema, o renomado jurista Paulo Valério Dal Pai Moraes (Código de Defesa do Consumidor – Princípio da Vulnerabilidade”. Editora Síntese, 1999, p. 283), ao tratar sobre a prática abusiva na fase pré-contratual, preleciona que:

*“Nessa categoria estão todas aquelas práticas que, de uma forma ou de outra, obrigam o consumidor a adotar uma postura em que sua manifestação de vontade está em segundo plano, trazendo como consequência a concretização de uma relação de consumo fora dos padrões desejados por uma pessoa atingida pelo abuso”.*

Igual entendimento é o esposado pelo Ministro do STJ Antônio Herman V. Benjamin (Manual de Direito do Consumidor., 3ª Edição. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. P. 252 ) quando afirma que as práticas abusivas no Código são aquelas que, de modo direto e no sentido vertical da relação de consumo (do fornecedor e do consumidor), afetam o bem-estar do consumidor.

Dessa forma, não restam dúvidas de que na relação de consumo ora tratada o consumidor foi submetido às práticas abusivas vedadas pelo art.39,V do Código das Relações de

Consumo, tendo em vista que houve a exigência de vantagem manifestamente excessiva pois além do reclamante ter sofrido abalos emocionais e patrimoniais em razão do extravio da bagagem, não foi ressarcido de qualquer valor.

Nestes termos, o Código de Defesa do Consumidor em seu art.39, V prescreve como prática abusiva:

*Art.39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.*

### **III – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, por estar convicta da existência de transgressão aos artigos 6, I, VI, 14, e 39, V da Lei Federal nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa ao reclamado **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A** nos termos do Art.56, I do CDC c/c art.22 do Decreto n.2181/1997.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 25 de Outubro de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido

Técnico Ministerial MP/PI

Assessor Jurídico



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON**  
**Rua Álvaro Mendes, nº2294, Centro, Teresina-PI, CEP.: 64.000-060**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 293/2012**

**REFERENTE À F.A.: 0112-004.468-0**

**RECLAMANTE – TONIO FRANKLIN LIMA ABREU**

**RECLAMADO – EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A**

**DECISÃO**

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, I e VI, 14, 39, V do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO 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)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de uma circunstância atenuante elencada no art. 25, II do Decreto 2181/97 haja vista o Fornecedor em epígrafe ser considerado infrator primário e por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante, nos termos no art.26, IV do Decreto 2.181/97, vez ter deixado o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as

providências para evitar ou mitigar suas consequências, a pena anteriormente alcançada permanecerá no patamar de R\$4.000,00 (quatro mil reais).

Para aplicação da presente 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 **EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S.A.**, 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 **e 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, 25 de outubro de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

**Coordenador Geral do PROCON/MP/PI**