



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 Nº321/201

REFERENTE À F.A.: 0111-001.945-9

RECLAMANTE – SEBASTIÃO SILVEIRA SANTOS

RECLAMADO – AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA

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 **AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA** em desfavor de **SEBASTIÃO SILVEIRA SANTOS**.

I – RELATÓRIO

Em reclamação deflagrada perante este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor em 30/03/2011 o Consumidor aduziu que em meados de Outubro de 2010, realizou compra de 02 (duas) passagens aéreas para sua irmã através de cartão de crédito Visa Ourocard de nº54645196XXXX8719, contudo, por erro da funcionária da empresa, houve incorreção quando da inserção do nome do passageiro no documento, motivo pelo qual solicitou o cancelamento de tal contrato. Em ato contínuo, ressalta o

demandante que realizou a aquisição de nova passagem, e que desta vez o nome da passageira foi inserida de forma exata. Assentou que, posteriormente, foi surpreendido pela cobrança, na fatura do seu cartão, da aludida compra cancelada e que mesmo já tendo procurado o fornecedor a fim de que o mesmo realizasse o cancelamento, não logrou êxito neste desiderato. Acrescentou que tal cobrança indevida foi realizada na importância de R\$ 954,44 (novecentos e cinquenta e quatro reais, e quarenta centavos).

Deste modo, com amparo no Código de Defesa do Consumidor, e no intuito de uma composição amigável neste Órgão administrativo, solicitou: esclarecimentos pertinentes sobre o ocorrido e a restituição em dobro da cobrança paga, visto ser estar indevida.

Designada audiência de conciliação para o dia 02/05/2011, apenas atendeu ao chamado o consumidor, estando ausente representante da empresa Fornecedora acima citada, embora regularmente notificada, segundo se afere pelo Recibo de Entrega de Notificação, devidamente assinado, acostado às fls.35.

Segunda audiência conciliatória foi designada e realizada neste órgão em 16/15/2011, sendo juntado pela fornecedora documentos de representação e informado que consoante comprovante anexado aos autos, a empresa Tam Linhas Áreas, companhia responsável pelo transporte dos passageiros, havia solicitado à administradora do cartão o estorno da citada compra cancelada.

O reclamante em audiência manifestou novamente seu descontentamento com a prestação do serviço e acrescentou que até aquela data seu pleito não tinha sido atendido visto ainda não terem sido efetuados os respectivos estornos.

Às fls. 41, a Reclamação atinente a **AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA** foi classificada por este Órgão como FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA e determinado a instauração do presente Processo Administrativo haja vista a perpetração infrativa às relações de consumo concernentes à cobrança indevida por serviço não prestado e pela não repetição do indébito, pelo dobro que fora pago indevidamente.

Notificado o fornecedor em audiência, por meio da Decisão supracitada, sendo esta devidamente recebida pela empresa AGE TURISMO LDTA - CVC TERESINA, a referida apresentou defesa administrativa tempestivamente, informado, em síntese, o mesmo que já foi falado nos autos quando da audiência de conciliação aqui realizada, entretanto não apresentou qualquer comprovante de suas alegações.

Postos os fatos, passo à fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

No trato das relações de consumo, inicialmente impera obtemperar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social com vistas à proteção e defesa do consumidor. Assim, como lei principiológica, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo 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.

Buscando assegurar maior proteção e permitir um cenário mais igualitário nas contratações entre sujeitos ocupantes de posições tão discrepantes, como o são os 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 observados. No caso em apreço, ganha especial destaque o direito a informação adequada e clara, a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, quantidade e preço, bem como sobre os riscos que apresente;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VIII -- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando

for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Neste diapasão, cumpre esclarecer que o objetivo almejado pelo legislador ordinário ao determinar a inversão do ônus da prova no Direito do Consumidor, é procurar restabelecer a igualdade e o equilíbrio na relação processual em razão do fornecedor, pois este, geralmente, dispõe de melhores condições técnicas e econômicas para a produção da prova requerida e até mesmo para a disputa judicial.

O cerne da presente questão reside precipuamente em se analisar a ocorrência de vício quando da prestação do serviço haja vista que prepostas da empresa não só inseriram o nome da passageira de forma incorreta, como também não procederam ao cancelamento da compra e à restituição dos valores pagos.

O CDC, preocupado com a qualidade dos serviços oferecidos no mercado de consumo, dispõe no art.20 que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes de disparidades com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Acrescenta a esta noção o §2º do art.20 que impróprios são aqueles serviços que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Neste sentido, deve-se anotar que o fornecedor deverá ser ágil não só em lançar a cobrança dos valores na fatura de cartão de crédito quando realizada a compra, como também deverá ter a mesma destreza no momento de cancelar/estornar o débito, especialmente considerando a rede interligada que mantém para a realização de compras com tal forma de pagamento.

Não há falar, pois, em culpa de terceiro ou em responsabilidade exclusiva deste, pois o consumidor ao realizar a compra e requerer o respectivo cancelamento o fez no estabelecimento comercial da Demandada, não tendo *a priori* nenhuma relação com a empresa TAM Linhas Aéreas.

Ademais, em todos os momentos em que foi instada a se manifestar nos autos, a reclamada não apresentou comprovantes da efetivação dos estornos alegados, apenas informando da realização deste procedimento e juntando e-mail com o respectivo pedido, ao passo que o autor anexou as faturas de seu cartão de crédito, nas quais se pode verificar, mês a mês, a cobrança por um serviço que não foi prestado.

Neste sentido, é a jurisprudência dos Tribunais brasileiros:

CONSUMIDOR. RESERVA DE HOTEL NO EXTERIOR REALIZADA POR INTERMÉDIO DO SISTEMA VIRTUAL DA RÉ. CANCELAMENTO A PEDIDO DA AUTORA, COM PROMESSA DE ESTORNO DOS VALORES DESCUMPRIDA. LANÇAMENTO DAS PARCELAS NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. RESISTÊNCIA EM PROCEDER NO ESTORNO. TRANSTORNO QUE NO CASO CONCRETO DESBORDOU DO SIMPLES INCÔMODO. DESÍDIA PERANTE O CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. CARÁTER PUNITIVO DA MEDIDA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71003869815, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em 06/12/2012). (TJ-RS - Recurso Cível: 71003869815 RS , Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Data de Julgamento: 06/12/2012, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 10/12/2012)

Em consequência disso, fazia jus o consumidor não apenas à devolução simples do valor dispensado de forma indevida, como também à restituição em dobro de toda a quantia paga, conforme previsão contida no art. 42, parágrafo único do Diploma Consumerista:

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.

Pela dicção legal prevista no supracitado dispositivo, percebe-se que o consumidor cobrado em quantia indevida possui 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, preleciona a renomada jurista Cláudia Lima Marques (Comentário ao Código de Defesa do Consumidor – aspectos materiais, pag.541) que “cobrança é risco profissional do fornecedor, que deve realizá-la de forma adequada, clara e correta”.

Ademais, saliente-se que não visualizamos nos autos qualquer hipótese de engano justificável, conforme previsão contida na parte final do art.42, parágrafo único, que culmine na exclusão da obrigação prevista.

Embora a lei não o defina expressamente, a boa doutrina de Antônio Herman Benjamin (Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. p. 324) esclarece que: “O engano é justificável quando não decorre de dolo ou de culpa (ou seja: se manifesta independentemente das cautelas adotadas pelo fornecedor)”.

III – CONCLUSÃO:

Em vista ao exposto, resulta em indubitosa a necessidade de imputar penalidade de multa à empresa **AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA**, em decorrência da infração perpetrada ao art.20, §2 e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer, que passo à apreciação superior.

Teresina, 19 de julho de 2013.

Lívia Janaína Monção Leódido
Técnico Ministerial



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 Nº321/201

REFERENTE À F.A.: 0111-001.945-9

RECLAMANTE – SEBASTIÃO SILVEIRA SANTOS

RECLAMADO – AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 20,§2º e 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA** 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\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

Verificou-se no caso em comento a presença de circunstância atenuante elencadas no art. 25, incisos II do Decreto 2181/97, tendo em vista o fornecedor AGE TURISMO LTDA -ME ser considerado primário, assim, diminuo o quantum em $\frac{1}{2}$ em relação a esta atenuante analisada, passando a sanção pecuniária ao patamar de **R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais)**.

Considerando a inexistência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, do Decreto 2181/97, mantenho o *quantum* em $\frac{1}{2}$ em relação à agravante apurada, passando a penalidade para o montante de **R\$1.500,00 (um mil e quinhentos 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\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **AGE TURISMO LTDA – ME/ CVC TERESINA**, 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 de **R\$1.500,00 (um mil e quinhentos 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, 19 de julho de 2013.

DRA. GLADYS GOMES MARTINS DE SOUSA
PROMOTORA DE JUSTIÇA
COORDENADOR GERAL DO PROCON/MP/PI, EM EXERCÍCIO