



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 Nº617/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-007.151-8

RECLAMANTE : PAULO EDUARDO NEIVA NUNES

RECLAMADO: VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL

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 **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL** em desfavor de **PAULO EDUARDO NEIVA NUNES**.

I – RELATÓRIO

No texto inicial da reclamação deflagrada em 14/09/2011, o consumidor relatou que em 23/07/2011 adquiriu através de uma promoção três passagens aéreas na companhia ora citada conforme Localizador de viagem nº K7B73C, itinerário Teresina/PI – São Luiz/MA, ida e volta, pelo valor total de R\$400,75 (quatrocentos reais e setenta e cinco centavos), parcelado em cinco parcelas de R\$80,15 por meio de cartão de crédito. Ocorre que em 01/09/2011 solicitou o cancelamento do contrato, conforme e-mail em anexo, entretanto foi informado que de todo o valor

pago apenas lhe seria estornado através do cartão de crédito utilizado o importe de R\$55,03 (cinquenta e cinco reais e três centavos), ou seja, haveria a retenção de R\$345,72 por conta do pedido de cancelamento efetuado, frise-se que antes da realização da viagem.

Requeru, assim, a revisão dos valores retidos mediante a complementação do que já restou incontroverso acrescidos do dobro, conforme previsão do art.42, parágrafo único do CDC.

Realizada audiência de conciliação em 05/10/2011, conforme atesta o Termo de Audiência acostada à fls.33, compareceram o consumidor e a preposta do Fornecedor Reclamado. Na ocasião, o consumidor consignou declarações remissivas ao Termo inicial e o Demandado, por sua vez, juntou à reclamação atos constitutivos, carta de preposição e procuração e aduziu não possuir proposta de acordo a fazer.

Assim, em razão da impossibilidade de ser realizada composição amigável do litígio colocado, o consumidor foi orientado a recorrer ao Juizado Especial Cível e às fls. 34, a reclamação atinente ao **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL** 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 conforme Decisão anexa às fls.34, devidamente notificado o reclamado **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL** em audiência, este não apresentou defesa administrativa, conforme certidão às fls.35.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Inicialmente, importa observar 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 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. É isso, portanto, o que 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, 2009):

“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 ele 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.”

Assim, outro não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

“Vale ressaltar que a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor; princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.” (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

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 vida, saúde e segurança, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como a proteção e devida reparação contra danos patrimoniais e morais:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas 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.

Compulsando os autos do Processo Administrativo em epígrafe pode-se facilmente constatar que o cerne da questão subsiste na verificação de prática abusiva de se exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Paralelamente a este fato, constata-se, ainda, a presença de cláusula abusiva no contrato firmado entre as partes, pois estão sendo estabelecidas obrigações tidas por iníquas e o consumidor está colocando em desvantagem exagerada.

Neste diapasão, insta salientar 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. RT, 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 à prática abusiva vedada pelo art.39, V do Código das Relações de Consumo, tendo em vista a exigência de vantagem manifestamente excessiva, pois lhe está sendo exigido cerca aproximadamente 85% do valor pago a título de multa e despesas com cancelamento de passagens, sendo que frise-se, tal cancelamento foi efetuado cerca de 14 dias antes da data da realização da viagem, tempo este razoável para a Demandada comercializar novamente tais bilhetes.

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.

Em complemento ao aqui já apresentado, convém esclarecer que o conhecimento do que é vantagem excessiva tornou-se mais fácil e claro com a inclusão do §1º do art.51 que define vantagem exagerada (sinônimo de vantagem excessiva):

§1º - Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

III – se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Deve-se anotar que o que se esta ora contestando não é a cobrança em si de tarifas para se efetuar o cancelamento de uma passagem aérea e sim o percentual incidente sobre o valor da aludida passagem e cobrado pela companhia aérea, pois como discriminado alhures,

ocorrerá uma dedução de mais de 85% sobre o valor pago.

Saliente-se que total desequilíbrio não pode ser aceito por deixar os consumidores em posição de clara desvantagem, pois se por um lado não se pode exigir da empresa aérea a não cobrança de valores pelo cancelamento de uma passagem ou a redução destes a percentual irrisório, o mesmo raciocínio deverá ser estendido aos consumidores que não poderão suportar praticamente sozinhos os ônus de uma desistência de contrato.

Transcreve-se, a seguir, entendimento de Tribunais Pátrios acerca do tema e que concluem pela abusividade na cobrança de valores quando do pedido de cancelamento de passagens.

EMENTA: RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. RESCISÃO DE CONTRATO. RETENÇÃO DE VALOR COM BASE EM PORTARIA DO DAC. ILEGALIDADE. INCIDÊNCIA DE NORMA EXPRESSA CODIFICADA. PREPONDERÂNCIA DO CÓDIGO CIVIL.

1.- A COMPANHIA DE AVIAÇÃO É CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO E COMO TAL APLICAM-SE-LHE AS DISPOSIÇÕES DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA, CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E CÓDIGO CIVIL.

2.- EM CASO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS, COM PRAZO SUFICIENTE PARA RENEGOCIAÇÃO DAS PASSAGENS, DEVE A EMPRESA AÉREA PROMOVER A RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO, PERMITINDO-SE A RETENÇÃO ATÉ O PERCENTUAL DE 5% (CINCO POR CENTO) DO VALOR DA PASSAGEM NOS TERMOS DO ARTIGO 740, § 3º, DO CÓDIGO CIVIL, QUE PREVALECE SOBRE PORTARIA DO DAC, CONSOANTE PRINCÍPIO DA HIERARQUIA DAS NORMAS.

3.- NÃO SE TRATANDO DE COBRANÇA DE QUANTIA INDEVIDA DO CONSUMIDOR, MAS DE RESTITUIÇÃO EM PERCENTUAL INFERIOR AO QUE PREVISTO EM LEI POR EQUIVOCADA INTERPRETAÇÃO DE NORMAS LEGAIS, DESCABIDA A APLICAÇÃO DA PENALIDADE PREVISTA NO ARTIGO 42 DO CDC.

4.- RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Vistos, relatados e discutidos estes autos, ACORDAM os Juízes da Primeira Turma Recursal do Colegiado Recursal dos Juizados Especiais, à unanimidade, conhecer do recurso para dar-lhe parcial provimento, nos termos do voto do Relator, que deste passa a fazer parte integrante. Vitória, ES, de setembro de 2005)

CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - CDC - VÔO CHARTER - PRELIMINAR AFASTADA - IMPOSSIBILIDADE DE REMARCAÇÃO DA DATA DO VÔO - CANCELAMENTO E REEMBOLSO DO VALOR PAGO - CLÁUSULA QUE PREVÊ COBRANÇA DE 80% DO VALOR PAGO PELA PASSAGEM A TÍTULO DE DESPESAS - ABUSIVIDADE RECONHECIDA - CLÁUSULA NULA - 1. NOS CONTRATOS DE

TRANSPORTES AÉREOS TEM APLICAÇÃO O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, QUE SÃO DE ORDEM PÚBLICA E COGENTE, ESPECIFICAMENTE NO TOCANTE A "VÔO CHARTER". 2. EM SE TRATANDO DE "VÔO CHARTER" E IMPOSSIBILITADA, POR ISSO MESMO, A REMARCAÇÃO DA PASSAGEM É CASO DE CANCELAMENTO DO BILHETE COM RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELA PASSAGEM. 3. **É DE SER CONSIDERADA INÍQUA E ABUSIVA, A CLÁUSULA QUE PREVÊ O PAGAMENTO PELO CONSUMIDOR DE 80% (OITENTA POR CENTO) DO PREÇO DA PASSAGEM A TÍTULO DE DESPESAS EM CASO DE ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES INICIAIS, POR COLOCAR O CONSUMIDOR EM EXTREMA DESVANTAGEM NA RELAÇÃO CONTRATUAL, FATO QUE RENDE ENSEJO À NULIFICAÇÃO DA CLÁUSULA DISCUTIDA, NA FORMA DO INCISO IV DO § 1º DO ARTIGO 51 DO CDC.** 4. NA SOLUÇÃO DO LITÍGIO DEVERÁ O JULGADOR ADOPTAR A DECISÃO MAIS JUSTA E EQUÂNIME, ATENDENDO AOS FINS SOCIAIS DA LEI E ÀS EXIGÊNCIAS DO BEM COMUM. (TJ-DF - ACJ: 263095020048070001 DF 0026309-50.2004.807.0001, Relator: JOÃO BATISTA TEIXEIRA, Data de Julgamento: 15/09/2004, SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS DO DF, Data de Publicação: 23/09/2004, DJU Pág. 82 Seção: 3) Grifos nossos.

III – CONCLUSÃO:

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL** ter exigido do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Dessa forma, manifesto-me pela aplicação de multa à empresa supracitada 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, 24 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 Nº617/2011

REFERENTE À F.A.: 0111-007.151-8

RECLAMANTE : PAULO EDUARDO NEIVA NUNES

RECLAMADO: VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL

DECISÃO

Analizando-se com percuciência e acuidade os autos em apareço, verifica-se indubitável infração ao artigo 39, V c/c 51, §1º, III do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL** razão pela qual acolho o parecer emitido pelo M.D. Técnico Ministerial, impondo-se, pois, a correspondente aplicação de multa, à 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)**.

Por ter sido verificado no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25, II do Decreto nº 2181/97, diminuo o quantum da penalidade em ½ em relação a esta atenuante, passando a penalidade para o importe de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Em razão de não ter sido verificado a presença de circunstâncias agravantes nos termos no art.26 do Decreto 2181/97, mantenho o quantum da sanção pecuniária no patamar R\$2.000,00 (dois 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\$2.000,00 (dois mil reais).

Isso posto, determino:

- A notificação do fornecedor infrator **VRG LINHAS AÉREA S.A/ GOL**, 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\$2.000,00 (dois 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, 24 de julho de 2013.

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