



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 435/2012**

**REF. F.A. Nº 0112-008.294-2**

**RECLAMANTE: ANTONIO EDSON SALDANHA DE ALENCAR**

**RECLAMADO: TAM LINHAS AEREAS S/A**

**PARECER**

**1. RELATÓRIO**

Trata-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte do fornecedor TAM LINHAS AEREAS S/A.

O consumidor, no dia 17/09/12, principiou reclamação, através da ficha de atendimento supra (fls. 03), alegando que, no dia 04/10/11, adquiriu 04 (quatro) passagens aéreas, pelo valor total de R\$ 1.274,64 (um mil, duzentos e setenta e quatro reais, e sessenta e quatro centavos), com trecho Teresina-PI/Fortaleza-CE. Citou que a transação ocorreu através de cartão de crédito, nos termos do código localizador nº 7V4SMH. Assentou que requereu o cancelamento das referidas passagens, todavia, ao procurar a empresa com o fim de solicitar a restituição, foi-lhe repassada a informação de que seria efetuado um desconto atinente à multa contratual. Asseverou discordar do percentual impingido correspondente à multa, por ser exorbitante e desobedecer os ditames do Código de Defesa do Consumidor e do próprio Código Civilista. Assim, solicitou, na reclamação inicial, a restituição dos valores despendidos, sem prejuízo da correção monetária correspondente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

Na audiência conciliatória designado para o dia 27/09/12 (fls. 08), o autor ratificou os termos da exordial. Por sua vez, o fornecedor solicitou a dilação do prazo para maior análise do pleito autoral.

Remarcou-se, então, novo encontro para o dia 03/10/12. Neste, conforme fls. 24/25, o demandado apresentou proposta de devolução da importância de R\$ 700,00 (setecentos reais), a qual fora recusada pelo cliente, sob a perspectiva de que o desconto de R\$ 574,00 (quinhentos e setenta e quatro reais), a título de multa rescisória, seria abusivo.

Diante da impossibilidade de composição amigável, o consumidor foi orientado a buscar o Poder Judiciário. Ante o indício de perpetração infrativa à Lei Consumerista, em especial aos seus arts. 6º, inciso IV, 39, inciso V, e 46, determinou-se a instauração do Processo Administrativo nº 435/2012 (fls. 33/34).

Apesar de devidamente notificado, em audiência, para apresentar novo resguardo no prazo legal, o fornecedor manteve-se inerte. Deste modo, analisar-se-á a defesa juntada no decorrer do processo. Conforme anteparo de fls. 10/14, sustentou que a cobrança de multa por reembolso de bilhete (i) possui expressa previsão contratual, sendo o passageiro cientificado de sua cobrança e respectivo valor no momento da compra, assim como (ii) possui um caráter compensatório à companhia, que deixa de vender o bilhete a outrem em razão da reserva e o passageiro não comparece. Discorreu que, para minimizar os prejuízos decorrentes do “no-show”, faz-se necessária a cobrança de uma taxa administrativa nos casos de alteração de rota ou horário de voos, bem como nos casos de cancelamento de passagens, de sorte que tal valor é utilizado para compensar os prejuízos impostos pela desistência do passageiro em um determinado voo. Mencionou que, caso não fosse possível efetuar denominada cobrança, estaria prejudicada a viabilidade financeira do próprio negócio. Por derradeiro, enfatizou que não existe ilegalidade na cobrança do valor pela remarcação para cobrir os gastos mínimos da empresa. Requereu, no final, o arquivamento do feito, sem aplicação de qualquer sanção administrativa, bem como a consequente baixa junto aos cadastros desse Órgão de Defesa do Consumidor.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

## **2. FUNDAMENTAÇÃO**

Antes de se adentrar nos fatos propriamente ditos, alguns pontos devem ser esclarecidos quando o assunto é o respeito aos Direitos dos Consumidores. Pois então, passamos à sua análise.

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 arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 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.

O Código de Defesa do Consumidor, 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 normalmente 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.** (grifos acrescidos)

Neste diapasão, sedimenta o Professor RIZZATTO NUNES:

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.<sup>1</sup>

A Insigne Professora CLÁUDIA LIMA MARQUES, por sua vez, ensina que esta vulnerabilidade se perfaz em três tipos: técnica, jurídica e econômica.

---

1



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

*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.*<sup>2</sup> (grifado)

Outro, portanto, não é o entendimento da Jurisprudência pátria:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismos que visa a garantir igualdade formal material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ – Resp. 586.316/MG) (grifado)

Consignadas estas breves explicações, segue-se à análise aprofundada do feito. Cinge-se a controvérsia em perquirir ilegalidade/abusividade na subtração, a título de multa rescisória, da quantia de R\$ 574,64 (quinhentos e setenta e quatro reais, e sessenta e quatro centavos), em função do cancelamento das passagens aéreas com destino Teresina-PI/Fortaleza-CE, no valor total de R\$ 1.274,64 (um mil, duzentos e setenta e quatro reais, e sessenta e quatro centavos).

Preliminarmente, é de bom alvitre consignar que, por inexistir no Código de Defesa do Consumidor normas específicas sobre a matéria do transporte de pessoas, mas apenas intencionais disposições gerais que se amoldam ao caso concreto através de uma interpretação sistemática que tem como base o pressuposto principal da vulnerabilidade do consumidor, utilizar-se-á os comandos do código civilista, considerando que, quando mais benéfico ao consumidor, direitos alienígenas protetores podem – *e devem* – ser utilizados.

Veja-se a previsão expressa do comando consumerista:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Destarte, cabe ressaltar que aplica-se, no presente caso, o disposto no art. 740, do Código Civil, que, na seção intitulada “do transporte de pessoas”, assim preceitua:

Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao

---

<sup>2</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Revista dos Tribunais. 3. ed, p. 148/149.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.

§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao ao passageiro, a título de multa compensatória.

A partir da análise do supratranscrito dispositivo legal, apercebe-se que distintas são as consequências jurídicas, nos casos em que o passageiro solicita a rescisão do contrato de transporte, se antes ou depois de iniciada a viagem, de sorte que sua subsunção não significa a exclusão das disposições do Código Consumerista, mormente quando prevê o Código Civilista hipótese em que se exclui o direito à restituição.

Entrementes, não se vislumbra nos fólios prova aptar a indicar o momento em que ocorreu a efetivação solicitação de cancelamento, sendo temerário partir de meras conjecturas desprovidas de suporte fático.

Neste termos, concluo pela ausência de informações indispensáveis para minucioso exame do feito.

### **III. CONCLUSÃO**

Ante o exposto, sem muitas digressões, opino pelo arquivamento do processo em epígrafe em face do fornecedor **TAM LINHAS AEREAS S/A**, sem aplicação de quaisquer das sanções administrativas inscritas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina-PI, 30 de setembro de 2013.

**ANTONIO LIMA BACELAR JÚNIOR**  
**Técnico Ministerial**  
**PROCON/MP-PI**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Rua Álvaro Mendes, 2294 - Centro - CEP nº 64000-060 – Teresina – PI**

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 435/2012**

**REF. F.A. Nº 0112-008.294-2**

**RECLAMANTE: ANTONIO EDSON SALDANHA DE ALENCAR**

**RECLAMADO: TAM LINHAS AEREAS S/A**

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, acolho o parecer exarado pelo M.D. Técnico Ministerial, motivo pelo qual arquivo o feito em face do fornecedor **TAM LINHAS AEREAS S/A**, sem impor quaisquer das sanções administrativas previstas na Lei Consumerista.

Teresina-PI, 30 de setembro de 2013.

**Dr. CLEANDRO ALVES DE MOURA**  
**Promotor de Justiça**  
**Coordenador Geral do PROCON/MP-PI**