



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

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 496/2011
F.A. Nº 0111.003.960-9
RECLAMANTE – LARA DE SOUZA MOURA GOMES
RECLAMADO – TAM - LINHAS AÉREAS S/A

PARECER

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 **TAM - LINHAS AÉREAS S/A** em desfavor do consumidor **LARA DE SOUZA MOURA GOMES**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls. 03, a Consumidora afirmou que no dia 16/11/2011 possui 32.700 (trinta e dois mil e setecentos) pontos no programa de fidelidade TAM/MULTIPLUS.

Naquela oportunidade, utilizando os seu pontos multiplus, comprou duas passagens aéreas, correspondentes aos trecho Recife-Teresina para o dia 20/04/2011, no valor de 7.000 (sete mil) pontos e Teresina-Recife para o dia 25/04/2011, que lhe custou 10.000 (dez mil) pontos.

No dia 05/04/2011 solicitou o adiantamento do trecho Recife-Teresina, que estava na promoção por 4.000 (quatro mil) pontos. Entretanto, para efetuar a alteração de data, teve de pagar uma multa no total de 700 (setecentos) pontos.

Asseverou ainda que, realizada a troca e efetivada a compra, foram gastos 14.700 (catorze mil e setecentos) pontos, incluída a multa. Portanto, deveria restar ainda 18.000 (dezoito mil) pontos de saldo no seu cartão multiplus.

Acontece que, para a surpresa da parte autora, somente lhe restou a quantia de 1.000 (mil) pontos. Tentou inúmeras vezes resolver o impasse com o fornecedor, contudo não logrou êxito no seu desiderato. Posto isso, buscou o Procon/PI para exigir do fornecedor a restituição dos pontos descontados indevidamente.

Em audiência realizada no dia 15/07/2011, às fls. 33, o fornecedor, ao invés de contestar os fatos narrados acima, trouxe informações sobre a forma de acumulação de pontos, destoando completamente do pedido feito pela reclamante. Sendo assim a audiência foi reagendada.

Na segunda audiência, que acontecera no dia 05/08/2011, a TAM mais uma vez não apresentou proposta de acordo, reiterando apenas o que foi dito na audiência anterior, destacando que não analisou as informações e nem os documentos outrora disponibilizados.

Diante da impossibilidade de uma composição amigável, a demandante solicitou o encaminhamento do seu caso para apreciação judicial. E ante a desídia do fornecedor frente ao ditames do CDC, foi instaurado processo administrativo com vistas a investigar a conduta lesiva da empresa.

A presente reclamação fora considerada como sendo FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA, às fls.37-38.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificados o fornecedor, este juntou defesa escrita, localizadas às fls. 69-71.

Era o que tinha a relatar. Passo agora a manifestação.

Programa de Recompensa é um sistema que traz vantagem para o consumidor que adquirir ou utilizar o cartão de crédito ou débito para pagar as suas compras. Dessa forma, os valores pagos são convertidos em pontos do programa, que podem ser utilizados para adquirir passagens aéreas ou outros prêmios, à livre escolha do Consumidor.

Quanto mais o consumidor compra, mais pontos ele acumula no seu cartão. Em geral, para aderir ao programa não precisar pagar nada, bastando apenas utilizar o cartão. A promessa de recompensa do consumidor com pontos que podem ser trocados por produtos ou milhas em companhias aéreas é um atrativo para que o beneficiário utilize intensamente o serviço do Banco e com isto gere receitas para a administradora do cartão e para os parceiros do programa.

Feitos esse esclarecimentos iniciais, vamos aos fatos.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em analisar a existência de cobrança indevida, regulamentada pelo art. 42, parágrafo único do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Acerca da cobrança indevida, o art. 42 do CDC prescreve que:

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.

Determina o caput do art. 42 do CDC que, na cobrança de débito, o consumidor inadimplente não poderá ser exposto a ridículo nem sofrer qualquer tipo de constrangimento ou ameaça por parte do fornecedor.

Pela dicção legal prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, 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.

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).

In casu, não há como negar que a consumidora foi cobrada indevidamente. Nos autos, às fls. 07/08, consta um extrato detalhado da conta multiplus da reclamante, a partir do qual é possível notar que ela sofrera os descontos indevidos relatados na inicial.

Explico. Pelo citado documento, o saldo da consumidora, em 01/02/2011 era de R\$32.700 (trinta e dois mil e setecentos) pontos. Em 16/02/2011 resgatou 7.000 (sete mil) pontos referentes ao trecho Recife-Teresina e 10.000 (dez mil) pontos correspondentes ao trecho inverso, debitando, portanto, um total de 17.000 (dezessete mil) pontos. Feitos os devidos descontos, ainda restou à autora um saldo de 15.700 (quinze mil e setecentos) pontos.

Em 05 (cinco) de Abril do mesmo ano a consumidora solicitou a alteração da data do voo, concordando em pagar uma multa de 700 (setecentos) pontos. Assim, adiantou o seu voo de ida, correspondente ao trecho Recife-Teresina. A nova data escolhida estava em

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

numa promoção de 4.000 (quatro mil) pontos. Com havia pago anteriormente 7.000 (sete mil) pontos pelo mesmo trecho, a TAM deveria lhe devolver uma diferença de 3.000 (três mil) pontos.

Resumindo, dos 32.700 (trinta e dois mil e setecentos) pontos iniciais, após a devida dedução dos 17.000 pontos (trecho ida/volta Recife-Teresina), a reclamante ficaria com um saldo, como dito, de 15.700 (quinze mil e setecentos) pontos. Com a alteração de data, a reclamante passou a ter direito a receber 3.000 (três mil) pontos, devido a diferença de tarifa (7.000-4.000 pts). Deduzindo o valor da multa de 700 (setecentos) pontos, receberia, após as devidas compensações, um total de 2.300 (dois mil e trezentos) pontos. Somando esse valor ao saldo remanescente de 15.700 (quinze mil e setecentos) pontos, concluímos que o saldo final da autora deveria ser de 18.000 (dezoito mil) pontos.

Infelizmente não foi o que aconteceu. No dia 06/06/2011 somente havia um saldo total de 1.000 (mil) pontos no extrato da conta do programa, o que motivou a reclamação, tendo a reclamante uma perda de 17.000 (dezessete mil pontos).

Esse total, por analogia, deve ser restituído em dobro à consumidora, posto que tem o mesmo poder de compra de dinheiro em espécie, embora um tanto quanto limitado em sua opções de trocas por produtos ou prestação de serviços.

Ademais, não vislumbramos nos autos qualquer hipótese de engano justificável na constituição da cobrança indevida. Tal excludente está prevista na parte final do 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 faz jus à repetição do indébito, em valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Como a cobrança indevida foi de 17.000 (dezessete mil) pontos, a requerente faz a receber um total de 34.000 (trinta e quatro mil) pontos.

Injustificadamente o fornecedor se recusou a restituir, mesmo que de forma simples, o montante de pontos descontados indevidamente. Quiçá repetir o indébito, constituindo uma verdadeira afronta ao estabelecido no art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor. Nem de longe passou pela cabeça do reclamado atender o disposto no mencionado comando. Teve duas oportunidades para tanto e não o fez.

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

Nesse sentido, vejamos o entendimento da Terceira Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS COM O ESTORNO DO CRÉDITO DE PONTOS NO PROGRAMA DE MILHAS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA.

1. 1. Dever de compensação dos danos causados, de ordem extrapatrimonial, pois a situação descrita nos autos, sem dúvida, supera o mero aborrecimento cotidiano, notadamente quando não apresentada, pelo réu, justificativa aceitável para o estorno do crédito de milhas da parte autora.
2. 2. *Quantum* indenizatório, entretanto, que comporta redução, pois não há notícias de transtornos maiores do que aqueles próprios da espécie, sendo que o instituto do dano moral, aqui, assume o caráter puramente dissuasório, a fim de incutir no lesante a ideia de não mais praticar o ilícito ora em debate.

No caso julgado pelo Egrégio Tribunal, a parte autora alegara ter sido vítima de fraude, pois foram resgatadas do seu plano 45.000 milhas em seu nome e sem seu consentimento. Buscou, portanto, a devolução das milhas subtraídas sem o seu consentimento.

Na sentença do juízo *a quo*, a Ré foi condenada a restituir de maneira simples o total de pontos descontados. Recorreu apenas para reduzir o valor do quantum indenizatório. Não houve, pois, a devolução em dobro, tendo em vista a ocorrência de fraude, fato que, sem dúvida alguma, encaixa-se na definição de engano justificável, eximindo o fornecedor de qualquer responsabilidade.

Pontofinalizando, e não tendo os fornecedor ora reclamado cumprido o ônus probatório que lhe impõe o CDC, não resta outra alternativa senão a necessidade de lhe imputar a responsabilidade pela lesão experimentada pelo consumidor.

É o que nos parece. Passemos à apreciação superior.

Teresina-PI, 11 de Dezembro de 2012.

Florentino Manuel Lima Campelo Júnior
Técnico Ministerial



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 496/2011
F.A. Nº 0111.003.960-9
RECLAMANTE – LARA DE SOUZA MOURA GOMES
RECLAMADO – TAM - LINHAS AÉREAS S/A**

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TAM - 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).**

Inexiste circunstâncias atenuantes.

Não obstante, verificou-se também a presença das circunstâncias agravantes contidas no art. 26, I e IV , do Decreto 2181/97, consistente em ser reincidente o infrator e por deixar, mesmo tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento, pois, o *quantum* em ½ em relação às referidas agravantes, passando a multa para o valor de **R\$ 6.000,00 (seis 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\$ 6.000,00 (seis 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\$ 6.000,00 (seis 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, 11 de Dezembro de 2012.

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

