

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

---

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 031/2011**

**REFERENTE À F.A.: 0110-030.345-6**

**RECLAMANTE – KELLE CILENE UCHOA FREITAS**

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

---

**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 **TAM LINHAS AEREAS S/A** em desfavor de **KELLE CILENE UCHOA FREITAS**.

**I – RELATÓRIO**

A consumidora em epígrafe realizou reclamação neste PROCON em 03/12/2010 na qual informa que no dia 13.11.2010 fez traslado junto a fornecedora Tam no trecho São Paulo-SP a Teresina-PI, Voo JJ3722. Naquela ocasião, alegou a reclamante que possuía bagagens em excesso, tendo contratado na oportunidade o serviço de “bagagem em excesso” pelo valor de R\$275,10 (duzentos e setenta e cinco reais e dez centavos) referente a seis volumes. Destaca a demandante

que ao chegar ao seu destino verificou que estava faltando um dos volumes e que imediatamente tomou as providências junto ao setor de bagagens perdidas sob o nº de protocolo 14816, mas não logrou êxito em seu desiderato. Aduziu a consumidora que o valor aproximado do pacote perdido era de R\$795,00 (setecentos e noventa e cinco reais) e que no mesmo continha produtos destinados ao aniversário de 01 (um) ano de seu filho. Assim e por não ter tido seu pleito atendido administrativamente, a reclamante requereu junto a este Órgão que a companhia aérea restituísse o valor do volume extraviado, acrescido das perdas e danos.

Realizada audiência de conciliação em 18/01/2011, à qual compareceram as partes e, após ratificado pelo Reclamante os termos da Reclamação inicial, o fornecedor apresentou manifestação escrita na qual informa que a empresa está à disposição da consumidora para resolver seu problema e para indenizá-la pelo extravio da bagagem nos termos previstos pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA). Ressaltou, ainda, que a bagagem da reclamante foi despachada como bagagem registrada, inexistindo declaração de seu conteúdo, nem tampouco de seu respectivo valor. Assim, informou em sede de defesa, que a referida indenização dar-se-ia com base no peso do pacote extraviado. Ressaltou que caso tivesse a reclamante interesse em ser indenizada pelo valor exato dos bens que transportava, deveria ter contratado o seguro de sua bagagem, mediante declaração de seu conteúdo e, obviamente, realizando pagamento de seguro proporcional ao valor declarado, o que, contudo, não foi realizado.

Entretanto, a manifestação verbal da reclamada durante a realização da já citada audiência conciliatória não foi clara pois a empresa não consignou qualquer proposta de acordo, seja indenizando a reclamante com base no valor informado posteriormente, seja com base no peso do pacote, tampouco apresentou qualquer valor à título de indenização por danos materiais.

Em ato contínuo, a conciliadora que presidiu a referida sessão conciliatória manifestou-se pelo encaminhamento da consumidora ao Juizado Especial Cível, sendo lavrado o respectivo Termo de Encaminhamento anexado às fls. 20, e pela instauração de Processo Administrativo junto à Assessoria Jurídica deste Órgão para que fosse verificado possível prática infrativa em detrimento dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata.

Às fls. 19, a reclamação atinente a TAM LINHAS AEREAS 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, devidamente notificado consoante às fls. 21/22, o demandado TAM LINHAS AEREAS apresentou defesa administrativa tempestivamente, conforme certidão às fls.23, na qual afirma que desde que fora comunicada do extravio de bagagem da reclamante em epígrafe efetuou incessantes buscas em aeroportos e companhias aéreas do país, mas que o aludido bem não foi encontrado. Relatou que foi proposta à

consumidora indenização consoante critério previsto no CBA – Código Brasileiro de Aeronáutica, mas que não foi aceito por ela. Aduziu que ao caso em comento deverá ser aplicado as disposição do supracitado diploma legal haja vista ser específico ao tema ( transporte aéreo). Ressaltou, ainda, que inexistente nos autos qualquer comprovação do que estava contido na bagagem e tampouco há menção ao seu valor, além de não haver a consumidora registrado suas bagagens, com a respectiva declaração de conteúdo, no momento do *check-in*. Por consequência do alegado, a fornecedora requereu a não aplicação de sanção pecuniária (multa) e pleiteou o arquivamento do presente processo administrativo.

Posto os fatos, passo a fundamentação.

## II – FUNDAMENTAÇÃO

Em atenção à Defesa Administrativa enviada pela demandada a este Órgão, na qual alega que ao caso em apreço não deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor e sim o Código Brasileiro de Aeronáutica, cumpre salientar que este entendimento não pode prosperar pois a incidência do diploma consumerista é inafastável haja vista ser esta norma especial incidente sobre as relações de consumo – como a presente entre o demandante e demandado –, de ordem pública e interesse social (art. 1º do CDC), fundada em norma constitucional (art. 5º, XXXII, da CF).

Segundo a balizada jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça no AgRg no AgRg no Ag 256225/SP, em casos de extravio de bagagem incide o CDC, não mais se aplicando os limites indenizatórios do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Ademais, no mesmo sentido do esposado pelo STJ é a manifestação de Melo (2008, p. 245<sup>1</sup>):

*Embora haja quem defenda a não-aplicabilidade do código consumerista às relações decorrentes de transportes aéreos, tanto nacional como internacional, o entendimento majoritário, na doutrina e na jurisprudência, é que o Código de Defesa do Consumidor derogou o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Tratado de Varsóvia naquilo que tarifavam ou limitavam a indenização devida por dano causado aos usuários dos serviços de transportes aéreos. A justificativa encontra-se no fato de que o Código do Consumidor é lei de ordem pública, editada atendendo a um comando constitucional (CF, art. 5º, XXXII).*

Dessa forma, cabe frisar que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, como norma principiológica, e por estabelecer normas de ordem pública e interesse social visando a proteção e defesa do consumidor pressupõe que todos os consumidores são vulneráveis pois são a

---

1 MELO, Nehemias Domingos de. DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA. São Paulo: Saraiva, 2008

parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontrando-se notadamente em posição de inferioridade perante os fornecedores. É 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.*

Dessa forma é que exemplificativamente, elencou o legislador no seu art. 6º, os direitos básicos de todo e qualquer consumidor, quais sejam: direito à informação, à efetiva prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, à proteção à vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas de fornecimento de serviços, dentre outros.

Em estabelecendo como direito básico do consumidor em seu art.6º, VI a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, buscou-se dar efetividade e garantia aos demais direitos básicos previstos no corpo da lei, não se sustentando assim qualquer forma de limitação a estes direitos básicos e irrenunciáveis.

Seguindo o mesmo espírito que norteou a elaboração do art.6º, preleciona este diploma legal em seu art.14, caput, e §1º, I e II que:

*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.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

No que concerne ao defeito de produto e serviço, de que tratam os arts. 12 e 14 do citado código, RIZZATO NUNES (*Curso de Direito do Consumidor*. 4º. Ed. Saraiva: São Paulo, 2009) assim o conceitua:

*O defeito, por sua vez, pressupõe o vício. Há vício sem defeitos, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si. O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não-funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao*

*patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor. Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, é mais devastador.*

Neste sentido, cabe frisar que os fornecedores tem responsabilidade objetiva pelo defeito quando da prestação do serviço, inclusive o de transporte aéreo de pessoas e coisas, não podendo ser atribuída nenhuma parcela de culpa ao autor.

No dilema em tela, é inegável a ocorrência de defeito na prestação do serviço pois a obrigação primordial da empresa aérea, na espécie, era transportar de forma adequada e segura não só o autor como a bagagem deste, da cidade de São Paulo para a cidade de Teresina-PI, sendo inescusável o extravio da bagagem verificado.

Ademais, importa ressaltar que a consumidora tão logo constatou a ausência de sua mala no local de destino – Teresina/PI –, comunicou o extravio de sua bagagem bem como o valor dos pertences nela contidos e a finalidade dos mesmos. Entretanto, a reclamada não adotou as providências necessárias para a localização do referido bem e/ou indenização correspondente aos prejuízos suportados.

Anote-se que, mesmo que se considerasse aplicável à controvérsia o Código Brasileiro de Aeronáutica, a responsabilidade em caso de extravio de bagagem, em princípio, é objetiva e tarifada, subsistindo sem tarifação, caso se consiga provar dolo ou culpa grave da empresa transportadora ou de seus prepostos.

Neste sentido, já se decidiu igualmente o TJSP (22ª Câmara de Direito Privado - Ap. Cív. n. 991.08.090383-6 - j. 28.04.2010 - declaração de voto vencedor do Des. Campos Mello), “que o extravio de bagagem, sem nenhuma explicação da transportadora [com se dá na hipótese em exame], constitui sim caso de culpa grave, de modo que a indenização tarifada não pode ser aplicada”, entendendo-se, dessa maneira, que “em caso de desaparecimento total ou parcial da bagagem, sem o fornecimento de nenhuma explicação pela transportadora, há de incidir presunção de que isso aconteceu por força de ato doloso praticado por algum preposto da apelante - a subtração, o furto - ou em decorrência de negligência crassa, inadmissível, na conferência e entrega dos volumes a quem de direito, culpa grave, portanto.”

No caso em exame, a empresa demandada em momento algum mostrou-se efetivamente interessada em indenizar a reclamante pelos prejuízos suportados, seja levando-se em consideração os danos efetivamente suportados ou os valores tarifados previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica pois apenas citou em suas defesas a disponibilidade de fazê-lo, não adotando, por consequência nenhuma atitude ostensiva para a realização de acordo e minimização dos prejuízos sofridos.

### III – CONCLUSÃO

Portanto, verifica-se infração à legislação consumerista, em razão da empresa **TAM LINHAS AEREAS S/A** não ter reparado à reclamante os prejuízos morais e materiais advindos de defeito na prestação do serviço de transporte aéreo que ocasionaram extravio de bagagem da consumidora, infringindo os art.6, I, VI, VII e 14 do CDC, o que resulta em indubitosa necessidade de lhe imputar penalidade. Diante disso, manifestamo-nos 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, 03 de abril de 2013

Lívia Janaína Monção Leódido

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 031/2011**

**REFERENTE À F.A.: 0110-030.345-6**

**RECLAMANTE – KELLE CILENE UCHOA FREITAS**

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

---

**DECISÃO**

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em apreço, verifica-se indubitável infração ao artigo 6, I, VI, VII e 14 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, perpetrada pelo fornecedor **TAM LINHAS AEREAS 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\$ 2.000,00 (dois mil reais)**.

Não se verificou no caso em comento a presença de circunstância atenuantes elencadas no art. 25 do Decreto 2181/97.

Por ter sido verificado a presença de uma circunstância agravante nos termos no art.26, I c/c art.27 do Decreto 2181/97, haja vista ser o infrator reincidente, aumento o quantum em ½ em relação à agravante analisada, passando a sanção pecuniária ao 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 **TAM LINHAS AEREAS 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 **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, 03 de abril de 2013.

**CLEANDRO ALVES DE MOURA**

**Promotor de Justiça**

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