



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

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 360/2012
F.A. Nº 0112.005.460-9
RECLAMANTE – WEDSON LIMA DA SILVA
RECLAMADO – TRIP LINHA AÉREAS**

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 **TRIP LINHA AÉREAS** em desfavor do consumidor **WEDSON LIMA DA SILVA**.

No texto da Reclamação deflagrada, às fls.03, o consumidor relatou que no dia 18/06/2012 adquiriu uma passagem aérea correspondente ao trecho Manaus/Belém.

Conforme bilhete de nº 6612102835174, emitido pela empresa **EMBARQUE TURISMO**, a data da partida estava prevista para o dia 20/06/2012, às 04h:30min da manhã daquele dia.

Ao chegar no guichê da Companhia Aérea TRIP, foi informado que o check in havia sido feito pela empresa TAM LINHAS AÉREAS, pegando de surpresa o reclamante, posto que não foi avisado desta mudança.

Indignado com a situação, o reclamante achou interessante pugnar pela restituição da quantia paga, no importe de R\$411,47 (quatrocentos e onze reais e quarenta e sete centavos), sem qualquer desconto, tendo em vista que não havia dado causa à situação.

De pronto seu pedido foi negado pela Companhia Aérea TRIP. Assim, resolveu reclamar no PROCON/MP/PI contra os dois fornecedores, quais sejam, a agenciadora da passagem bem como a Companhia Aérea que prestaria o serviço de transporte aéreo.

O autor reiterou em audiência que em nenhum momento foi avisado sobre a alteração. Se houvesse, teria adotado as medidas pertinentes para embarca no voo contratado. Se assim não fosse, não estaria se sentindo prejudicado.

Consigna-se que a EMPRESA TRIP LINHAS AÉREAS não compareceu a audiência de conciliação realizada no PROCON/MP/PI, apesar de ter sido comprovadamente notificada. Já o fornecedor EMBARQUE TURISMO, compareceu, sustentado pela improcedência do pedido, argumentando que apenas vendeu a passagem ao cliente, ressaltando-se que eventuais problemas no momento do embarque são de inteira responsabilidade das Companhia Aéreas.

A presente reclamação fora considerada como sendo **FUNDAMENTA NÃO ATENDIDA**, às fls.30.

Instaurado o presente Processo Administrativo, devidamente notificado o fornecedor, não houve juntada de defesa escrita, conforme certidão localizada às fls. 34.

É o apertado relatório. Passemos à manifestação.

No caso em exame, o mérito da questão consiste em analisar a existência de descumprimento contratual, regulamentada pelo art. 35, do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Abaixo transcrevemos a literalidade do comando mencionado.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Como consequência do princípio da vinculação contratual da publicidade disposto no art.30 do CDC, quando o fornecedor não cumprir a oferta ou a publicidade, ou se não tiver condições de cumprir o que prometeu, o consumidor poderá optar:

1. pelo cumprimento forçado da obrigação;
2. aceitar outro produto ou serviço equivalente;
3. se teve antecipado qualquer que seja a quantia, poderá pedir a rescisão do contrato com a devolução da quantia paga, atualizada monetariamente.

Repisa-se que neste tipo de situação a opção de escolha cabe única e exclusivamente ao consumidor, não podendo o fornecedor restringir o livre exercício desse direito. Se assim não fosse, o mandamento legal não estaria sendo respeitado.

Com efeito, o fornecedor, por ter se comprometido a fazer o traslado do autor de Manaus a Belém, vincula-se ao contrato celebrado, não podendo, de forma alguma, esquivar-se de seu cumprimento.

Qualquer alteração referente ao voo do consumidor deveria ter sido informada previamente, para que o reclamante pudesse se preparar antecipadamente sobre eventual contingência.

O fato é que o consumidor teve uma surpresa desagradável quando do embarque. Além de ter sido impedido de viajar, não dispuseram ao reclamante qualquer alternativa para a solução do conflito, nem tampouco se dispuseram, de maneira amigável, a devolver a quantia paga pelo reclamante.

Conforme doutrina, não pode nem o fornecedor alegar que não houve culpa ou dolo de sua parte em relação ao anúncio veiculado. Antônio Herman Benjamin¹ *explicita que é despidendo a análise de tais institutos, uma vez que “a responsabilidade dos art.30 e 35 é objetiva, pois em seu texto em nada alude à culpa do anunciante, razão pela qual não pode o intérprete agregá-la, muito menos num contexto em que, seja pela vulnerabilidade da parte protegida (o consumidor), seja pelas características do fenômeno*

¹ Código de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.p.256.

regrado (a publicidade), o Direito, antes mesmo da interferência do legislador, já se encaminhava na direção da objetivação da responsabilidade civil”.

Sobre a vinculação contratual imposta pela publicidade, entra em cena o art. 30 do CDC. Vejamos:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Nesse diapasão, a oferta, que seja suficientemente precisa, vincula o fornecedor e o consumidor, surgindo, em consequência disso, uma obrigação de natureza pré-contratual, devendo o fornecedor cumpri-la nos termos em que foi anunciado. É o chamado princípio da vinculação contratual da publicidade.

Para que tal princípio possa ser aplicado, é de fundamental importância que a informação veiculada esteja dotada de certo grau de precisão ou, como diz o CDC, seja “suficientemente precisa”.

No caso em tela, não resta dúvida de que anúncio foi veiculado de forma precisa, conforme se depreende dos termos da passagem adquirida.

Acrescenta-se ainda que o não cumprimento da oferta causou prejuízos ao reclamante, tendo em vista que ficou impedido de viajar, descumprindo, em razão disso, eventuais compromissos a serem cumpridos na cidade de Belém.

A outra lesão cinge-se a análise do comando prescrito pelo art.55, §4º do Código de Defesa do Consumidor.

Para tanto, é indispensável colocarmos em campo a imagem do citado dispositivo. Então vejamos:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações

aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

A dicção legal do citado mandamento é clara por demais, chegando a ponto de dispensar qualquer construção doutrinária mais rebuscada.

O art. 55, § 4º do CDC outorga aos órgãos oficiais poder de expedir notificações aos fornecedores para prestarem informações sobre questões de interesses dos consumidores, resguardando o segredo industrial, sob pena de restar caracterizada a conduta criminosa tipificada no art. 330 do Código Penal.

Com efeito, o PROCON, como órgão oficial de Proteção e Defesa do Consumidor, detém legitimidade para provocar o art. 55, § 4º em favor dos consumidores, sobretudo para assegurar a resolutividade dos conflitos de consumo.

No caso em apreço, constatou-se que o fornecedor não deu a mínima para as notificações remetidas pelo PROCON/MP/PI, com vistas a mediar o presente conflito de consumo.

O fornecedor demandado foi notificado por duas vezes. Uma para comparecer a audiência conciliatória e a outra informando-lhe acerca da instauração deste processo administrativo. Em nenhuma dela houve manifestação, num total descaso para com o PROCON e para com o pleito do demandante.

Ponto finalizando, e não tendo o fornecedor 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. Passo agora à apreciação superior.

Teresina-PI, 07 de Outubro de 2013.

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 360/2012
F.A. Nº 0112.005.460-9
RECLAMANTE – WEDSON LIMA DA SILVA
RECLAMADO – TRIP LINHA AÉREAS

DECISÃO

Analisando-se com percuciência e acuidade os autos em pareço, verifica-se indubitável infração ao **artigo 35, III e 55, §4º do CDC** perpetrada pelo fornecedor **TRIP LINHA AÉREAS**, 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\$ 8.000,00 (oito mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias atenuantes contidas no art. 25, II do Decreto 2.181/97, por ser primário o infrator, diminuo o *quantum* em ½ em relação à citada atenuante, fixando a multa no valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**.

Considerando a existência de circunstâncias agravantes contidas no art. 26, IV do Decreto 2.181/97, por deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, aumento o *quantum* em ½ em

relação à citada agravante, fixando a multa no valor definitivo de de **R\$ 8.000,00 (oito 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\$ 8.000,00 (oito 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\$ 8.000,00 (oito 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, 07 outubro de 2013.

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

