



**Processo Administrativo n.º: 51.16.0024.0057108.2024-44**  
**Representado: Bus Serviços de Agendamento S.A**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

O presente Processo Administrativo foi instaurado com lastro no Auto de Constatação n.º: 24.05122, lavrado pelo Procon-MG, o qual em ação fiscalizatória, por meio da internet, constatou-se que o reclamado não disponibiliza, em seu site de vendas online de passagens rodoviárias, campo próprio, com informações claras e adequadas, a fim de permitir que o consumidor portador de deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar sua condição no ato da compra da passagem e, sendo o caso, solicitar atendimento especial, de forma a utilizar os serviços com segurança e autonomia, total ou assistida (ID: 895685).

Notificado, o fornecedor apresentou defesa (ID: 2082129).

Encaminhado Termo de Transação e Termo de Ajustamento de Conduta, o fornecedor recusou o acordo, apresentando alegações finais (ID: 3644627).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

### **Decido.**

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre a infração apurada nos presentes autos.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente os artigos 6º, III e parágrafo único do CDC, e artigo 13, I, do Decreto Lei n.º: 2.181/97, conforme constante da Portaria que deu ensejo ao presente procedimento.





Em defesa e em sede de alegações, o fornecedor insiste na alegação de que já oferece em seu site de venda de passagens online um campo denominado “filtro”, na qual o consumidor obtêm passagens com benefícios, especificamente em relação à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Entretanto, o objeto do presente feito não se refere à gratuidade e sim a mecanismos para que o consumidor portador de deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar tal condição e ter, caso necessite, tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a ele condições para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário de passageiros.

Necessário observar que, ao contrário do alegado pelo fornecedor, o direito aqui discutido encontra amparado no Estatuto da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015, o qual preceitua em seu artigo 63 ser obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Cumprido observar, ainda, que, nos termos do referido Estatuto, toda pessoa com deficiência tem direito em igualdade com as demais pessoas, ao transporte e à mobilidade, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso, considerando-se como integrantes desse serviço os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a própria prestação do serviço (artigos 4º e 46, §1º, da Lei nº 13146/2015).

Outrossim, emana da própria legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica. É essa a inteligência do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, em especial em seu inciso I:

“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;”

É essa perspectiva de proteção, somada ao dever anexo de informação, decorrente da boa-fé objetiva que rege as relações jurídicas civis e consumeristas contemporâneas que impõe a necessidade de clareza a todas as questões relacionadas ao serviço que está sendo prestado, inclusive, o acesso ao consumidor portador de alguma deficiência às informações necessárias a lhe proporcionar condições amplas de acessibilidade.

O STJ, em julgado de 2016, resumiu bem aspectos relevantes do princípio da boa-fé objetiva: “A boa-fé objetiva tem por escopo resguardar as expectativas legítimas de ambas as partes na relação contratual, por intermédio do cumprimento de um dever genérico de lealdade e crença, aplicando-se aos contratantes. Destarte, o ordenamento jurídico prevê deveres de conduta a serem observados por ambas as partes da relação obrigacional, os quais se traduzem na ordem genérica de cooperação, proteção e informação mútuos” (STJ, REsp 1.592.422).

Cediço que a informação completa, clara, precisa, incontestável por parte do fornecedor é direito consagrado ao consumidor, elo mais fraco na cadeia de consumo. Portanto, o dever de informação e transparência, princípio básico da Política Nacional das Relações de Consumo, tem ligação íntima com a vulnerabilidade do consumidor, que deve estar munido de todas as informações essenciais para exercer sua liberdade de contratar ou não, mormente em uma sociedade de produção e consumo massificadas. Decorre dos princípios da transparência, a exigência de que as partes ajam com **boa fé objetiva** nas relações de consumo.

Adota o CDC adota tal princípio no seu sentido **objetivo**, significando um dever genérico de lealdade entre fornecedores e consumidores, um dever de transparência nas relações de consumo. Consiste no estabelecimento de **um padrão ético, um modelo ético** objetivamente considerado a ser seguido pelas partes,





mesmo na fase anterior à assinatura do contrato (fase pré-contratual). **É mais do que a boa fé subjetiva**, aquela intenção de agir corretamente. **Não basta que o fornecedor queira, que tenha a intenção, é preciso que aja de acordo com o padrão de correção exigido.** Assim, se embora tenha agido com boa fé subjetiva, causar lesão ao consumidor será penalizado porque este não era o comportamento objetivamente esperado.

No caso ora analisado, o consumidor, portador de alguma deficiência ou com mobilidade reduzida, ao entrar no site do fornecedor para comprar uma passagem rodoviária terrestre, se encontra em situação de total desconhecimento acerca da utilização segura dos referidos serviços, sendo surpreendido, muitas vezes, com a impossibilidade de usufruir desses serviços.

Nesse sentido, os elementos axiológicos da boa-fé objetiva, como a proteção à legítima expectativa e a vedação ao comportamento contraditório, apresentam uma preocupação da ordem jurídica em proteger os sujeitos de uma relação jurídica contra ações ou omissões que os surpreendam de maneira prejudicial.

É nesse sentido que o art. 13 do Decreto nº2181/97, em seu inciso I, apresenta o descumprimento do dever anexo de informação como uma infração consumerista:

“Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes”.

Não só pela via da boa-fé objetiva se vislumbra a necessidade de a informação em questão ser levada a conhecimento do consumidor. A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) estabeleceu, através da Resolução ANTT nº: 3871/2012, procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para





assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e, dá outras providências.

Em seu art. 3º, a Resolução prevê que: “Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros”.

Nesse ponto, observa-se o descumprimento da norma da agência reguladora supracitada por parte do representado, visto que não cumpriu com o dever de divulgação clara, a fim de lhes garantir utilização segura e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário.

Nesse cenário, repise-se, não há dúvidas de que a falta de mecanismos próprios no site de venda de passagens online, para que o consumidor portador de deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar tal condição, retira-lhe a possibilidade de obter condições plenas de acessibilidade na utilização dos serviços de transporte rodoviário, revelando-se incompatível com as normas infraconstitucionais elencadas e com o sistema de proteção consumerista, em especial o dever jurídico de informação, configurando, assim, a conduta infrativa prevista no artigo 6º, parágrafo único do CDC e artigo 13, I, do Decreto n.º 2.181/97.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **BUS SERVIÇOS DE AGENDAMENTO S.A** praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetrou a prática infrativa consubstanciada no art. 6º, III e parágrafo único do CDC e artigo 13, I, do Decreto 2.181/97.

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora, nos termos apontados nos autos.





Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, aplico à autuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo I (item 21) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2023. Tendo em vista que o fornecedor juntou aos autos o DRE conforme determinado pela Resolução PGJ 57/22, considero, para fins de aplicação de multa, o valor de faturamento da ID: 2862219, consistente em **R\$235.581.000,00 (duzentos e trinta e cinco milhões, quinhentos e oitenta e hum mil reais)**.
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$201.317,50 (duzentos e hum mil, trezentos e dezessete reais, cinquenta centavos)**.

Considerando o reconhecimento da circunstância atenuante da Resolução PGJ n.º 54/2022 (art. 29, II - ser o infrator primário), em razão do contido na certidão de IDMPe: 3266143), que atesta a primariedade do fornecedor, e considerando o reconhecimento das circunstâncias agravantes previstas no VI do artigo 29 da Resolução PGJ nº 54/2022 –causação de dano coletivo e VII – infração ocorrida em detrimento de pessoas portadoras de deficiência física, deixo de aplicar qualquer redução ou aumento da multa, visto que a atenuante (1/3) e a agravante (1/3) se compensam, pelo que mantenho a multa intermediária em **R\$201.317,50 (duzentos e hum mil, trezentos e dezessete reais, cinquenta centavos)**.





Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$ 201.317,50(duzentos e hum mil, trezentos e dezessete reais, cinquenta centavos)**.

ISTO POSTO, determino:

1) a intimação do infrator, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$140.922,25(cento e quarenta mil, novecentos e vinte e dois reais, vinte e cinco centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior; OU

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal n.º 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024.

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral **R\$201.317,50 (duzentos e hum mil, trezentos e dezessete reais, cinquenta centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44, e Decreto n.º 2.181/97, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.



Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 30 de junho de 2025

Flávio Alexandre Correa Maciel  
Promotor de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2025			
Infrator	BUS SERVIÇOS AGENDAMENTO		
Processo	51.16.0024.0057108.2024-44		
Motivo			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 235.581.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 19.631.750,00
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>1</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 201.317,50</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 100.658,75</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 301.976,25</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2025			<b>277,56%</b>
Valor da UFIR com juros até 31/05/2025			4,0176
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 803,52</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 12.052.806,38</b>

**MANIFESTO DE  
ASSINATURA**



**ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:**

FLAVIO ALEXANDRE CORREA MACIEL, Promotor de Justiça, em  
01/07/2025, às 15:47

**CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:**

**0CDAA-0EB81-6EB4F-45B0A**

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou  
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

