

Processo Administrativo nº 0024.20.013830-3

Reclamado: GOL Linhas Aéreas S/A - GOL Linha Aérea Inteligente

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

Cuida-se de Processo Administrativo instaurado pelo PROCON-MG, órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, em face da fornecedora **GOL Linhas Aéreas S/A - GOL Linha Aérea Inteligente**, inscrita no CNPJ sob o número 07.575.651/0015-54, com sede na Rodovia Hélio Smidt, s/n, 2º Andar, check-out, Aeroporto, Guarulhos/SP, visando apurar as seguintes práticas infrativas:

I – O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da fornecedora não está disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana (arts. 6º, III, 7º, 31º e 39, VIII, todos da Lei 8.078/90; arts. 12, IX, “a” e 13, I, ambos do Decreto nº 1.181/97 e; art. 5º do Decreto nº 6.523/08);

II – O fornecedor condiciona o acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (art.4º, §3º do Decreto 6.523/08; art. 4º, V, 6º, IV, art. 7º, e art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90; e art. 12, IX, “a”, do Decreto 2.181/97).

As apurações foram iniciadas em razão de denúncia formulada pela Sra. M.H.M.B, canal de atendimento ao cidadão da Ouvidoria do MPMG, aos 16/11/2020, noticiando irregularidades no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da Companhia Aérea GOL.

Àquela oportunidade, a consumidora alegou que o serviço de atendimento não estaria disponível; que, mesmo após tentar por uma semana, não teria conseguido contactar a empresa; que, após um longo período na linha de espera, a chamada fora encerrada automaticamente; que não conseguira registrar a reclamação junto à empresa e nem contactar sua ouvidoria; e que conhece outros consumidores enfrentam o mesmo problema (fl. 03-v).

A fim de averiguar a ocorrência de falhas sistêmicas no SAC da Representada, solicitou-se a realização de fiscalização à Coordenação do Procon-MG, com base no Formulário nº 21 do Procon-MG (fl. 05).

Cumprida a diligência mediante a lavratura do Auto de Infração nº 89.21, acostado (fls. 07/12), ao qual foram acostados os documentos de fls. 13/15, extraídos do site da companhia. Durante a fiscalização, confirmou-se a falha no serviço de atendimento prestado através do SAC da “Gol”.

Segundo anotado pelo Agente Fiscal os números estariam indisponíveis:

“Ao efetuar a ligação para o Serviço de Atendimento ao Consumidor, SAC - 0800 704 0465, da empresa, constatou-se que o número encontra-se indisponível, foram realizadas várias tentativas por telefone fixo, quanto de telefone móvel. Ou seja, não se consegue completar a ligação.”

“Houve ligação tanto de telefone fixo, quanto de móvel para o SAC – 0800 709 0466, em caráter preferencial, sendo constatado que o número encontra-se indisponível no momento da fiscalização, ou seja, não se consegue completar a ligação.”

Foram juntados ao presente feito as Investigações Preliminares nº 0024.21.014384-8 (fls. 16/21), nº 0024.21.012900-3 (fls. 22/31), nº 0024.22.000952-6 (fls. 33/42), nº 0024.21.008678-1 (fls. 63/66), nº 0024.20.014410-3 (fls. 67/73), nº 0024.21.016019-8 (fls. 76-A/83), nº 0024.21.016994-2 (fls. 86/92), nº 0024.21.016091-7 (fls. 93/98), nº 0024.21.001157-3 (fls. 103/106) e nº 0024.22.000579-7 (fls. 108/119), instauradas em razão de reclamações sobre falhas e/ou indisponibilidade do SAC da Representada.

Diante da novos registros e pedidos de providências abertos junto ao Procon-MG, solicitou-se nova fiscalização do SAC da “GOL”.

Assim, aos 14/02/2022 lavrou-se o Auto de Infração nº 200.22 (fls. 48/62), no qual a Agente do Procon-MG constatou o condicionamento do início do atendimento do SAC – 0800 704 0465 - ao fornecimento do número de CPF do consumidor. Número do Protocolo anotado: 220214003823.

Determinou-se a notificação da Representada para conhecimento das reclamações e documentos juntados aos autos, bem como para, querendo, manifestar-se sobre as falhas relatadas.

Solicitada à Coordenação do Procon-MG a realização de pesquisa de reclamações relacionadas a falhas na prestação do SAC da “GOL”, retornaram aos autos os seguintes registros: 50 (cinquenta) manifestações na plataforma do consumidor.gov.br; 10 (dez) reclamações no Procon-MG e 1.299 (mil duzentas e noventa e nove) ocorrências no site ReclameAqui, somente no Estado de Minas Gerais (fls. 120/133).

Lavrada a Portaria Inaugural às fls. 02-A, determinou-se a notificação da Representada para defesa e juntada de cópia dos atos constitutivos da “companhia” e da Demonstração do Resultado do Exercício de 2019 (fl. 107).

Em resposta ao Ofício nº 7928/2022/SAC, a Representada apresentou as seguintes alegações: ocorrência de prescrição intercorrente, em razão de a Investigação Preliminar ter perdurado por mais de 1 (um) ano; ausência de justificativa para a dilação do prazo da Investigação preliminar, ou para sua conversão em processo administrativo; existência de um processo na SENACON, com vistas a apurar descumprimento ao Decreto nº 6.523/08, o que configuraria “*bis in idem*”. Além disso, a Reclamada reforçou seus canais de atendimento e justificou que a indisponibilidade constatada teria ocorrido devido à Pandemia de COVID-19.

Ao final, pugnou pelo arquivamento dos autos (fls. 135/140 e 141/167).

Ato seguinte, notificou-se à Representada para se pronunciar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 195/197. Oportunizou-se ainda, para o caso de não ter interesse na assinatura de acordo, para sucessivo para juntada de alegações finais.

Diante da recusa às propostas de TAC e TA apresentadas, a Representada reiterou os argumentos declinados em sua defesa administrativa (fls. 203/210).

Vieram-me os autos conclusos.

É, em síntese, o relatório.

## **2 – DA FUNDAMENTAÇÃO**

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no CDC, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/22, e na legislação específica aplicável ao SAC.

### **2.1- Das Preliminares**

#### **2.1.1- Da não incidência da prescrição intercorrente**

Alega a Representada suposta ocorrência da prescrição intercorrente no curso do presente feito.

Contudo, trata-se de tentativa infundada de impedir a análise do mérito das questões relacionada à má prestação do atendimento disponibilizado por meio da sua plataforma SAC.

Aduz que a prescrição intercorrente teria ocorrido em decorrência de a investigação preliminar ter perdurado por mais de 01 (um) ano, prorrogada por mais um ano sem qualquer justificativa.

Verifica-se que a razão questionada pela Representada não constitui qualquer vício procedimental, muito pelo contrário. A autoridade administrativa do Procon-MG atendeu aos prazos de tramitação e duração da fase investigatória, que àquela época encontravam-se regulamentados pela Resolução nº 14/2019:

Art. 4º Antecedendo à instauração do processo administrativo, **poderá a autoridade administrativa competente abrir investigação preliminar**, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei nº 8.078, de 11/09/90.

§1º A investigação preliminar deverá ser concluída no prazo de um ano, **prorrogável por igual prazo, uma única vez, em caso de motivo**

justificável.

§2º Encerrada a apuração no curso de investigação preliminar e não sendo apurada prática infrativa, a autoridade administrativa proferirá a decisão de arquivamento, intimando-se os interessados, que poderão apresentar recurso ao Procurador-Geral de Justiça, no prazo de dez dias úteis, contados da efetiva intimação.

(...)

§5º Expirado o prazo do § 1º deste artigo, os autos serão encerrados na própria origem, registrando-se no Sistema de Registro Único (SRU), mesmo sem manifestação do representante.

Conforme consignado à fl. 02, a Investigação Preliminar fora instaurada aos 04/12/2020. Desta feita, sem contar as suspensões ocorridas no curso do feito (ex: suspensões ocorridas durante os recessos forenses) - o que estenderia ainda mais o prazo de tramitação do expediente -, a autoridade administrativa teria até o dia 04/12/2022 para instaurar processo administrativo. No entanto, a Portaria Inaugural foi lavrada aos 28/07/2022, quando ainda dispunha de aproximadamente 04 (quatro) meses para o término da fase investigatória.

A propósito, conforme o “Histórico de Andamentos” abaixo colacionado, até a data do dia 26/04/2022 a tramitação da investigação foi suspensa em seis ocasiões:

Investigação Preliminar Procon nº MPMG 0024.20.013830 3

Comarca: **BELO HORIZONTE**  
Município: **BELO HORIZONTE**  
Andamento: **ENCERRAMENTO POR INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO**

Histórico de Andamentos

Data	Andamento	Realizado por
28/07/2022	ENCERRAMENTO POR INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO - PROCON	ARLEY BRITES DA SILVA
03/02/2022	EM ANDAMENTO	ARLEY BRITES DA SILVA
03/02/2022	REQUERIDA DILIGÊNCIA	ARLEY BRITES DA SILVA
21/01/2022	EM ANDAMENTO	-- Atualização Automática --
20/01/2022	SUSP RES.CJ 01/2022	-- Atualização Automática --
<b>26/04/2021</b>	<b>EM ANDAMENTO</b>	-- Atualização Automática --
19/04/2021	SUSP RES.CJ 01/2021	-- Atualização Automática --
19/04/2021	EM ANDAMENTO	-- Atualização Automática --
12/04/2021	SUSP RES.CJ 01/2021	-- Atualização Automática --
12/04/2021	EM ANDAMENTO	-- Atualização Automática --
05/03/2021	SUSP RES.CJ 01/2021	-- Atualização Automática --
08/02/2021	EM ANDAMENTO	-- Atualização Automática --
28/01/2021	SUSP RES.CJ 01/2021	-- Atualização Automática --
21/01/2021	EM ANDAMENTO	-- Atualização Automática --
14/01/2021	SUSP RES.CJ 18/2020 ART.1º	-- Atualização Automática --
14/01/2021	EM ANDAMENTO	ARLEY BRITES DA SILVA
14/01/2021	REQUERIDA DILIGÊNCIA	ARLEY BRITES DA SILVA
20/12/2020	SUSP RES.CJ 18/2020 ART.1º	-- Atualização Automática --
04/12/2020	INSTAURAÇÃO	LUCIANO ANTONIO DE ARAUJO

Verizar

Sobre o motivo para prorrogação da investigação preliminar, a Resolução PGJ nº 14/19 que vigorava àquele momento, a exemplo da atual Resolução PGJ nº 57/22, não exige que a justificativa seja lançada a termo nos autos, bastando a juntada do ato de prorrogação assinado pela autoridade administrativa.

Conforme ato juntado à fl. 100, a investigação preliminar foi prorrogada “pelo prazo de até um ano” no dia 26/04/2022, consideradas as diversas suspensões registradas ao longo do primeiro ano de tramitação do expediente. Isso posto, a contagem do novo período teve início na referida data.

Todavia, a prorrogação da investigação preliminar se justificava, basicamente, pela necessidade da adoção de outras diligências, em especial, pelas novas provas e reclamações aportadas aos autos.

Feita esta análise sobre os prazos impostos para tramitação dos feitos administrativos, durante a fase de investigação, vale alertar que as duas turmas da Junta Recursal do Procon-MG, por unanimidade, entenderam não se aplicar a prescrição intercorrente nos processos administrativos em trâmite no Procon-MG, por ausência de previsão legal, restabelecendo-se o entendimento que vigia até o final de 2020.

Nesse sentido, o voto do Procurador de Justiça Rodrigo Cançado Anaya Rojas, prolatado na sessão de 03/12/2020, que esgotou as considerações cabíveis sobre a prescrição intercorrente nos feitos do Procon-MG:

[...]

À luz desses precedentes, esta Junta Recursal não mais reconhece a incidência da prescrição intercorrente ou quinquenal nos moldes estatuídos no art. 1.º, caput e § 1.º, da Lei Federal n. 9.873, de 1999, aos processos administrativos consumeristas do Procon-MG. Neste diapasão, é de ser aplicada aos processos administrativos do Procon-MG, isto sim, os ditames da Lei Estadual n. 21.735, de 2015, a qual dispõe sobre a constituição de crédito estadual não tributário.

Pois bem.

Com relação aos fatos jurídicos extintivos de direitos e pretensões, referido diploma legal traz em seu bojo prazos decadencial e prescricional.

Em seu art. 2º, prevê a existência de prazo decadencial para o exercício do dever de fiscalizar da administração pública estadual, visando apurar a infração administrativa e aplicar a respectiva sanção.

Nesse sentido, o prazo decadencial tem por termo inicial a data em que a autoridade administrativa competente para fiscalizar toma conhecimento do ato ou fato infracional (art. 2º, caput); e, por termo final, a data da notificação do interessado acerca da lavratura de auto de fiscalização, de infração, ou outro documento que importe o início da apuração do fato (art. 2º, § 2º).

Veja-se:

Art. 2º O exercício do dever de fiscalização da administração pública estadual, direta, autárquica e fundacional, visando a apurar ação ou omissão que configure infração administrativa ou contratual e a aplicar a respectiva penalidade, decai em cinco anos

a contar da data em que a autoridade administrativa competente para fiscalizar tomar conhecimento do ato ou do fato.

§ 1.º No caso de infração permanente ou continuada, o termo inicial do prazo decadencial a que se refere o caput será a data em que a autoridade administrativa competente para fiscalizar tomar conhecimento do ato ou do fato ou o dia em que cessar a prática da infração, devendo-se considerar o que ocorrer por último.

§ 2.º Considera-se exercido o dever de fiscalização com a notificação do interessado acerca da lavratura de auto de fiscalização ou de infração ou de outro documento que importe o início da apuração do fato.

§ 3.º Na hipótese de o objeto da ação punitiva também constituir crime, o prazo decadencial para apuração do cometimento da infração será aquele previsto na lei penal para fins de prescrição.

Desta forma, nos termos da Lei Estadual n. 21.735/2015, notificado o infrator do início da apuração do fato, está efetivamente exercido o poder-dever de fiscalização administrativa, não havendo mais que se falar, se não transcorridos cinco anos, em prazo decadencial.

Ademais, segundo posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, a Lei Federal n.º 9.873/99 não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos Estados e Municípios, não incidindo assim sobre os expedientes do Procon-MG:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ARGUMENTOS INSUFICIENTES PARA DESCONSTITUIR A DECISÃO ATACADA. ADMINISTRATIVO. PROCESSOS ADMINISTRATIVOS. MULTAS. PROCON. LEI 9.873/99. PRESCRIÇÃO INTERCORRENTE. AFASTAMENTO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I - Consoante o decidido pelo Plenário desta Corte na sessão realizada em 09.03.2016, o regime recursal será determinado pela data da publicação do provimento jurisdicional impugnado. Assim sendo, inc asu, aplica-se o Código de Processo Civil de 1973.

II – O acórdão recorrido está em confronto com orientação desta Corte, segundo o qual é **inaplicável a Lei n. 9.873/1999 às ações administrativas punitivas desenvolvidas por estados e municípios, em razão da limitação do âmbito espacial da lei ao plano federal, nos termos de seu art. 1º.**

III – A Agravante não apresenta, no regimental, argumentos suficientes para desconstituir a decisão agravada.

IV – Agravo Regimental improvido. (STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL N. 1.513.771 - PR (2015/0025274-2) – Relatora: Min. Regina Helena Costa – Data do julgamento: 19/04/2016)

Desta feita, não cabe a aplicação subsidiária da Lei Federal n.º 9.873/99, eis que limitada às ações punitivas do âmbito federal.

Isso posto, não se aplica a prescrição intercorrente aos presentes autos.

### 2.1.2- Da inocorrência de ofensa ao princípio do *ne bis in idem*

Alega a Representada a existência de um procedimento instaurado no âmbito da SENACON, ainda em tramite, decorrente dos mesmos fatos imputados à companhia **GOL Linhas Aéreas** nos presentes autos.

Apesar da referida menção, a Representada não traz qualquer identificação ou comprovação da existência do referido processo instaurado no âmbito da SENACON.

Desta feita, não há qualquer comprovação de que as infrações supostamente apuradas pela Senacon seriam exatamente referentes às mesmas falhas verificadas pelo Procon-MG durante as tentativas e contatos realizados com a central de atendimento do SAC da "GOL". Ademais, para configuração de eventual "bis in idem" as provas carreadas em ambos os autos deveriam se referir ao mesmo período investigado.

Nesse sentido, posicionamento manifestado pela Junta Recursal do Procon-MG no julgamento do Recurso n. 16.385/2018 (Processo Administrativo nº 0024.11.005488-9/001):

"Para que se configure bis in idem, é necessário que o fato apurado nos dois ou mais processos coincidam integralmente, com identidade de objeto, de fornecedor, de momento em que a suposta infração ocorreu e de fundamentação adotada na apuração dos fatos e na decisão.

(...)

Conforme demonstrado, o PADO 53500.016393/2015-93 foi instaurado em 2015 – decorridos quatro anos desde o acontecimento dos fatos narrados nos presentes autos – para investigar prática semelhante à apurada neste caso.

Portanto, não há que se falar em violação ao princípio do non bis in idem, uma vez que as condutas apuradas neste procedimento e no PADO n.53500.016393/2015-93 não são coincidentes, em razão do lapso de tempo que as distancia e da fundamentação empregada nos dois processos administrativos."

Ademais, não é possível vislumbrar qualquer chance de que o feito instaurado perante a SENACON – se é que existente – tenha sido motivado pelos Autos de Infração lavrados nos autos do presente processo administrativo. Em nenhum momento referidos autos foram noticiados a outras esferas de defesa do consumidor, servindo exclusivamente à fundamentação da portaria inaugural acostada à fl. 02-A.

Assim, não há óbice para a atuação do Procon-MG sobre a matéria, ou motivos comprovados que possam despertar uma eventual aplicação do princípio da vedação à dupla condenação.

Vele ainda esclarecer que o Ministério Público não atua, *in casu*, no exercício de suas funções típicas, mas sim no exercício das funções administrativas do Procon-MG, **circunstância que o autoriza a fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), no âmbito de sua esfera estadual.** Isso porque o Ministério Público do Estado de Minas Gerais recebeu delegação do Constituinte

Estadual para exercer as atividades do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG (Constituição Estadual: ADCT, art. 14) e, assim, cumprir o dever de fiscalizar, **no território mineiro**, a oferta e a comercialização de produtos e serviços.

Art. 14 – As atividades do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor ficam transferidas para a Procuradoria-Geral de Justiça, na forma da lei complementar a que se refere o art. 125 da Constituição Federal.

A Lei Complementar Estadual nº 61/2001, alterada pela Lei Complementar Estadual nº 117/2011, dando cumprimento ao comando constitucional, assim dispõe sobre as competências do Procon-MG:

“Art. 22 - Fica criado o Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (PROCON-MG), na estrutura do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, nos termos do art. 14 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição do Estado, para fins de aplicação das normas relativas às relações de consumo, especialmente as estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e no Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997.” Destaquei.

“Art. 23. Compete ao **Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – Procon-MG** -, órgão de administração do Ministério Público, exercer, no Estado, a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor - SEDC -, cabendo-lhe:

(...)

II - **receber, analisar, avaliar e apurar** consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas, por grupo, categoria ou classe de pessoas, por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por consumidores individuais, processando aqueles que noticiarem lesão ou ameaça de lesão a interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos;

V - **fiscalizar as relações de consumo e aplicar as sanções e penalidades administrativas** previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e em outras normas relativas à defesa do consumidor;

VI - **atuar, no processo administrativo, como instância de instrução e julgamento**, observado o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação complementar;

Logo, a atuação do Procon-MG está amparada sob os aspectos da constitucionalidade, juridicidade e legalidade, sob pena de tornar letra morta a exigência constitucional de que o Estado promova, na forma da lei, a defesa do consumidor (CR/88, art. 5º, XXXII).

Visto isso, a atuação do Procon-MG, como a de qualquer outro órgão de defesa do consumidor, não se encontra atrelada ou vinculada à opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes. Nesse mesmo sentido, nos termos dos artigos 3º ao 5º do Decreto 2.181/97, é de se desprezar qualquer autorização, convênio, termo de cooperação, ou outro expediente técnico legal para se conferir aos PROCONs os poderes de polícia sobre

as atividades relacionadas à oferta de produtos e serviços no mercado consumidor. A atuação dos PROCONs ocorre, portanto, em razão da relação de consumo (e somente por isso) e no interesse exclusivo do consumidor.

Assim, compete tanto ao PROCON-MG, como aos demais órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor – SEDC, entre outras competências a de fiscalizar a correta observância aos preceitos do CDC, aplicando, quando for o caso, as sanções correspondentes (Decreto nº 2181/97, artigos 4º, caput e incisos I a VI, 5º, 7º e 9º, c/c CDC, art. 56 e segs.).

Nesse sentido, o PROCON-MG possui um feixe de atribuições destinado a concretizar os objetivos destacados na Lei 8.078/90, exercidos em concorrência com os demais órgãos e entidades estatais atuantes, direta ou indiretamente, na defesa dos interesses do consumidor, dentre os quais destaca-se, a observância às normas legais, dos diversos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo.

A importância do PROCON na apuração, fiscalização e sancionamento de práticas abusivas e infrativas ocorridas no mercado de consumo, por si só, legitima a atuação do órgão de defesa do consumidor, sem desprestígio dos demais órgãos governamentais competentes (competência fiscalizatória concorrente), na apuração de fatos lesivos ao direito dos consumidores, como ocorre no caso presente, na apuração de infrações relativas ao Decreto 6.523/08.

Isso posto, resta afastada potencial ofensa ao princípio do “ne bis in idem”, vez que não configurada a existência de feitos idênticos que se encontrem sob as condições que possam ensejar a violação à referida garantia de vedação ao duplo julgamento.

## 2.2- Do Mérito

Superadas as questões preliminares, passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto nº 6.523/08 e na Resolução PGJ nº 57/22.

Durante as fiscalizações diligenciadas nos presentes autos, restaram apuradas infrações aos artigos 4º, caput e §3º e 5º, caput, do Decreto 6.523/08 e ao artigo 3º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014/08, cujas normas, atualmente replicadas no Decreto nº 11.034/22, vigorava à época dos fatos.

Vale registrar que referidos dispositivos prestam relevante contribuição para a garantia da transparência, da boa-fé, da celeridade e da eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público. E mais, viabilizam a concretização dos princípios de equilíbrio e harmonia nas relações de consumo e instrumentaliza o direito básico de facilitação da defesa do consumidor garantido pelo CDC (art. 4º, caput e inciso III e art. 6º, VIII), instituindo uma medida eficaz para dotar o consumidor de prova de eventual ilegalidade e, com isso, atenuar a grave dificuldade que sobre para fazer valerem seus direitos.

Acrescente-se que a sistemática consumerista é toda convergente no sentido de garantir aos consumidores (efetivos e potenciais) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, direito básico reconhecido expressamente pelo art. 6º, inciso III, do CDC, não podendo a instituição financeira afastar essa prerrogativa do consumidor, por ser informação indispensável a sua defesa e ao esclarecimento dos fatos.

Cabe ainda esclarecer que os autos de infração lavrados no pelo Procon-MG consistem em documentos públicos, dotados de presunção *iuris tantum* de veracidade, só ilidida por comprovação em sentido contrário, cujo ônus é do fornecedor. Nesses termos, a jurisprudência do Tribunal das Alterosas:

*“EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - AUTO DE INFRAÇÃO - MULTA POR DESCUMPRIMENTO À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. DESPROPORCIONALIDADE DA MULTA APLICADA. VÍCIOS FORMAIS. NEGATIVA DO ATO INFRAACIONAL. PRESUNÇÃO “JURIS TANTUM” DE VERACIDADE. **Meras alegações sem comprovação não são suficientes para invalidação do auto de infração que é documento público e goza de presunção “juris tantum” de veracidade quanto ao que ocorreu na presença do agente administrativo que o lavrou. Não gera nulidade de sentença a alegação da existência de vícios formais que não causaram prejuízo à defesa do autuado. O arbitramento da multa infracional dentro dos limites legais é ato discricionário administrativo, não cabendo ao Judiciário, salvo se desproporcional e desarrazoável, reduzi-la ou excluí-la, sob pena de ofensa à lei e ingerência na esfera do Poder Executivo”.** (TJMG – 7ª Câmara Cível – Apelação nº 1.0024.03.937901-1/001(1) Relator: Des. BELIZÁRIO DE LACERDA – j. 29.06.2004 – publ. 01.10.2004). Destaque nosso.*

Assim também a doutrina de Humberto Theodoro Júnior:

*“Quando, todavia, o réu se defende através de defesa indireta, invocando fato capaz de alterar ou eliminar as consequências jurídicas daquele outro fato invocado pelo autor, a regra inverte-se. É que, **ao se basear em fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito do autor, o réu implicitamente admitiu como verídico o fato básico da petição inicial, ou seja, aquele que causou o aparecimento do direito que, posteriormente, veio a sofrer as consequências do evento a que alude a contestação.***

*O fato constitutivo do direito do autor tornou-se, destarte, incontroverso, dispensando, por isso mesmo, a respectiva prova (art. 334, III).*

***A controvérsia deslocou-se para o fato trazido pela resposta do réu. A este, pois, tocará o ônus de prová-lo”.** (Curso de Direito Processual Civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 374). Destaque nosso.*

Feita esta breve introdução, passa-se a apreciação das infrações praticadas pela Representada.

## 2.2.2 - Da indisponibilidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor

Conforme consignado no Auto nº 89.21 (fls. 07/12), o SAC da Representada encontrava-se indisponível no dia 01/03/2021, o que caracteriza séria violação ao dever outrora previsto no artigo 5º do Decreto 6.523/08, que previa a obrigatoriedade da manutenção do número destinado ao SAC por tempo integral, ou seja, de forma ininterrupta, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

Saliente-se que o espírito da norma permanece em vigor, vez que reproduzido no caput do artigo 4º do Decreto 11.034/22.

Sobre a justificativa apresentada pela Representada - de que a indisponibilidade do SAC teria ocorrido devido à Pandemia de COVID-19 - não é possível aceitar a ideia de que, mesmo após mais de um ano do início do surto de COVID, a companhia aérea não tenha adotado as medidas sanitárias recomendáveis e/ou a implementado o serviço remoto para os atendentes físicos, de forma a garantir continuidade ininterrupta das ligações efetuadas para o seu SAC.

Ademais, é sabido que os menus disponibilizados no atendimento inicial dos SACs das grandes empresas e corporações é inicialmente eletrônico, o que não justifica a indisponibilidade do acesso ao serviço.

Há também que se considerar que, sendo o SAC destinado ao recebimento de dúvidas, pedidos de cancelamentos e reclamações, tais questões assumiram maior proporção no período da pandemia, seja em razão do cancelamento de vários voos durante a paralização do transporte aéreo, seja pelo aumento da demanda de cancelamentos motivados pela impossibilidade do embarque em razão da contração da doença.

Em que pese a existência de situações que autorizassem a interrupção do SAC, a Representada não trouxe aos autos qualquer comprovação da incidência de uma delas à data da fiscalização, bem como a existência de eventual regulamentação setorial sobre a matéria. Deste sentido, previa o §1º do artigo 3º da Portaria nº 2.014/08 do Ministério da Justiça:

Art. 3º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º **Poderá haver interrupção do acesso ao SAC quando o serviço ofertado não estiver disponível para fruição ou contratação, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, nos termos da regulamentação setorial em vigor.**

§2º Excetua-se do disposto no caput do presente artigo, o SAC destinado ao serviço de transporte aéreo não regular de passageiros e ao atendimento de até cinquenta mil assinantes de serviços de televisão por assinatura, cuja disponibilidade será fixada na regulação setorial.

Vele registrar que referida norma fora reproduzida no §3º do artigo 4º do Decreto 11.034/22, atualmente vigente:

Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

(...)

§ 3º Na hipótese de o serviço ofertado **não estar disponível para fruição ou contratação** nos termos do disposto no **caput**, o acesso ao SAC **poderá ser interrompido, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.**

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 1 da Portaria de fl. 02-A, autuada pelo Procon-MG no dia 01/03/2021 - Auto de Infração 89.21 (fls. 07/12).

**2.2.2- Do condicionamento do acesso inicial ao atendente ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor (item 1.3.7);**

O Decreto nº 6.523/2008, que vigorava à época dos fatos - *tempus regit actum* -, trazia expressa vedação à exigência de identificação do consumidor para acesso inicial ao atendente, nos termos do § 3.º do artigo 4.º do referido ato normativo revogado:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços. [...]

**§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.** (grifo nosso)

Ressalte-se que referida proibição encontra-se reproduzida no §4º do artigo 4º do Decreto 11.034/22, que atualmente disciplina o Serviço de Atendimento ao Consumidor das empresas reguladas pelo Poder Público Federal:

Art. 4º O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

(...)

**§ 4º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.**

Assim, não é permitido ao fornecedor, sob qualquer pretexto, exigir o fornecimento do número do CPF consumidor para acesso inicial ao atendente.

Contudo, durante a fiscalização realizada no dia 14/02/2022, registrada no Auto nº 200.22, foi exigido o fornecimento de dados para o acesso inicial ao atendente, restando configurada a violação à norma outrora disposta no §3º do art.4º do Decreto n. 6.523/2008.

Pelo exposto, julgo subsistente a infração descrita no item 2 da Portaria de fl. 02-A, autuada pelos Procon-MG no dia 14/02/2022 - Item 1.3.7 do Auto de Infração nº 200.22 (fls. 48/59).

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que a empresa representada acima qualificada incorreu nas práticas infrativas dos artigos 4º, V, 6º, III e IV, 7º, 31º e 39º, VIII, todos da Lei nº 8.078/90; artigos 12º, IX, "a" e 13º, I, ambos do Decreto nº 1.181/97; artigos 4º, §3º e 5º, ambos do Decreto 6.523/08; e artigo 12º, IX, "a", do Decreto nº 2.181/97, estando, pois, sujeita à sanção administrativa prevista no art. 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam a presente sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Considerando que as infrações verificadas se originaram do descumprimento de normas regulamentares específicas que vigoravam à época dos fatos - Decreto 6.523/08 e Portaria nº 2.014/08 do Ministério da Justiça -, bem como que a indisponibilidade do serviço tornou o SAC inadequado ao fim a que se destina, aplicar-se-ão as hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

Art. 21. A gravidade da infração está relacionada com a sua natureza e potencial ofensivo, sendo classificada em quatro grupos assim definidos:

III - Infrações classificadas no grupo III:

a) colocar no mercado de consumo produtos ou **serviços em desacordo com as normas regulamentares** de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se **normas específicas** não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

b) colocar no mercado de consumo produtos ou **serviços inadequados ao fim a que se destinam ou com vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo** ou lhes diminuam o valor (arts. 18, parágrafo 6º, III, e 20, CDC)

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 57/22.

Nos termos da Resolução PGJ n.º 57/22, a condição econômica do infrator será auferida por meio de sua receita mensal média, calculada partir da receita bruta auferida pelo estabelecimento no exercício imediatamente anterior ao ato infracional. Saliente-se que a receita bruta será comprovada por meio do Demonstrativo de Resultado do Exercício (D.R.E.) da empresa.

Conforme entendimento consolidado pela Junta Recursal do Procon-MG, em se tratando de sociedade anônima, como o caso do Representado, considerar-se-á o **faturamento bruto global** do Infrator, publicado no órgão oficial e em jornal de grande circulação, nos termos dos artigos 176, inciso III e § 1.º, e 289, caput e § 7.º, da Lei n.º 6.404, de 1976, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 11.638, de 2007, in verbis:

Art. 176. Ao fim de cada exercício social, a diretoria fará elaborar, com base na escrituração mercantil da companhia, as seguintes demonstrações financeiras, que deverão exprimir com clareza a situação do patrimônio da companhia e as mutações ocorridas no exercício:

[...] III – demonstração do resultado do exercício; e

[...] § 1.º As demonstrações de cada exercício serão publicadas com a indicação dos valores correspondentes das demonstrações do exercício anterior.

[...] Art. 289. As publicações ordenadas pela presente Lei serão feitas no órgão oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia, e em outro jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. [...] § 7.º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo, as companhias abertas poderão, ainda, disponibilizar as referidas publicações pela rede mundial de computadores. (grifos nossos)

Sendo assim, arbitro a receita bruta da Representada com base nas Receitas (resultante do transporte de passageiros, cargas e outras, outras receitas operacionais e provisão para créditos de liquidação duvidosa) obtidas pela Gol Linhas Áreas Inteligentes S/A ao final do ano de 2019, as quais constam divulgada nas “Demonstrações Financeiras 2020”, no quadro abaixo colacionado:

**DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS - EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019**

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Receita líquida</b>					
Receita operacional				29.429	4.101.119
Receita financeira				160.445	186.291
<b>Total receita líquida</b>	<b>29</b>			<b>6.311.817</b>	<b>13.864.704</b>
<b>Lucro bruto</b>				<b>718.512</b>	<b>4.057.676</b>
<b>Recargas (despesas) operacionais</b>					
Despesas operacionais				263.594	382.169
Despesas financeiras				1.339.949	1.135.604
Despesas tributárias				115.264	29.014
<b>Total despesas operacionais</b>	<b>30</b>	<b>334.627</b>	<b>(169.729)</b>	<b>(1.669.917)</b>	<b>(1.925.014)</b>
<b>Prejuízo Lucro operacional antes do resultado financeiro e dos tributos sobre o lucro</b>		<b>(4.991.944)</b>	<b>340.197</b>	<b>(951.844)</b>	<b>2.132.739</b>
<b>Resultado financeiro</b>					
Receitas financeiras				291.462	483.419
Despesas financeiras, líquidas	<b>31</b>	<b>(253.245)</b>	<b>(394.440)</b>	<b>(1.809.223)</b>	<b>(1.358.702)</b>
<b>Resultado antes da variação cambial, líquida</b>		<b>(5.245.189)</b>	<b>(54.243)</b>	<b>(2.761.067)</b>	<b>774.037</b>
<b>Prejuízo Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social</b>		<b>(5.978.491)</b>	<b>(141.376)</b>	<b>(5.817.293)</b>	<b>388.945</b>
<b>Imposto de renda e contribuição social</b>					
Imposto de renda				6.271	19.217
Contribuição social				22.614	20.261
<b>Total imposto de renda e contribuição social</b>	<b>12</b>	<b>(9.637)</b>	<b>24.103</b>	<b>(77.958)</b>	<b>(209.602)</b>
<b>Prejuízo Lucro líquido do exercício atribuível aos</b>		<b>(5.988.128)</b>	<b>(117.273)</b>	<b>(5.895.251)</b>	<b>179.338</b>
<b>Prejuízo básico</b>					
Prejuízo líquido				1.291	1.291
Prejuízo líquido	<b>21</b>				

**DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO - EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019**

	Nota	Controladora		Consolidado	
		2020	2019	2020	2019
<b>Recargas</b>					
Recargas de impostos e contribuições				1.101.370	1.101.370
Recargas de taxas e tributos				1.101.370	1.101.370
<b>Total recargas</b>				<b>2.202.740</b>	<b>2.202.740</b>
<b>Insunhos adquiridos de terceiros (inclui ICMS e IPI)</b>					
Insunhos de bens e serviços				4.446.872	4.446.872
Insunhos de serviços				164.362	164.362
<b>Valor adicionado bruto</b>		<b>346.776</b>	<b>(164.362)</b>	<b>1.101.370</b>	<b>5.819.944</b>
<b>Valor adicionado líquido produzido pela Companhia</b>		<b>346.776</b>	<b>(164.362)</b>	<b>1.101.370</b>	<b>5.819.944</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferências</b>					
Transferências de bens e serviços				4.446.872	4.446.872
Transferências de serviços				164.362	164.362
<b>Valor adicionado total (distribuído) a distribuir</b>		<b>(4.446.872)</b>	<b>501.402</b>	<b>1.876.452</b>	<b>5.481.602</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>					
Distribuição para:					
Pessoal				10.825	3.969
Impostos, taxas e contribuições				15.580	(22.632)
Remuneração de capitais de terceiros				1.514.851	637.338
Remuneração de capitais próprios				(5.988.128)	(117.273)
<b>Valor adicionado total (distribuído) a distribuir</b>		<b>(4.446.872)</b>	<b>501.402</b>	<b>1.876.452</b>	<b>5.481.602</b>

[https://s3.glbimg.com/v1/AUTH\\_63b422c2caee4269b8b34177e8876b93/valorri-uploads/bs/2021/j/U/naBUZDQZ6GX6o65rBaE/4467-gol-1-.pdf](https://s3.glbimg.com/v1/AUTH_63b422c2caee4269b8b34177e8876b93/valorri-uploads/bs/2021/j/U/naBUZDQZ6GX6o65rBaE/4467-gol-1-.pdf)

Conforme informações acima, a Representada obteve um Receita Bruta de R\$14.746.334.000,00 (quatorze bilhões, setecentos e quarenta e seis milhões, trezentos e trinta e quatro mil reais).

Conforme informação divulgadas no mesmo site, a Gol alcançou no ano de 2019 a marca de 36.445.000 (trinta e seis milhões, quatrocentos e quarenta e cinco mil) passageiros transportados:

	2019	2018	% Var.	2019	2018	% Var.
<b>RPK GOL - Total</b>	<b>6.242</b>	<b>10.807</b>	<b>-42,2%</b>	<b>20.127</b>	<b>41.862</b>	<b>-51,9%</b>
RPK GOL - Mercado Doméstico	6.242	9.630	-35,2%	18.837	36.304	-48,2%
RPK GOL - Mercado Internacional	-	1.176	NM	1.290	5.472	-76,4%
<b>ASK GOL - Total</b>	<b>7.698</b>	<b>13.257</b>	<b>-41,9%</b>	<b>25.142</b>	<b>51.065</b>	<b>-50,8%</b>
ASK GOL - Mercado Doméstico	7.698	11.067	-31,0%	23.358	43.897	-46,3%
ASK GOL - Mercado Internacional	-	1.590	NM	1.784	7.068	-75,1%
<b>Taxa de Ocupação GOL - Total</b>	<b>81,1%</b>	<b>81,5%</b>	<b>-0,4 p.p.</b>	<b>80,1%</b>	<b>82,0%</b>	<b>-1,9 p.p.</b>
Taxa de Ocupação GOL - Mercado Doméstico	81,1%	82,5%	-1,4 p.p.	80,6%	82,9%	-2,3 p.p.
Taxa de Ocupação GOL - Mercado Internacional	-	74,0%	NM	72,3%	76,2%	-1,3 p.p.
<b>Passageiros Pagantes - Pax Transportados (1000)</b>	<b>5.199</b>	<b>9.660</b>	<b>-46,2%</b>	<b>16.776</b>	<b>35.445</b>	<b>-54,0%</b>
Medida de Capacidade de Aeronaves (horas/Dia)	8,9	12,2	-27,0%	9,0	12,3	-22,0%
Carga-pagantes	37.088	68.228	-45,6%	124.528	239.377	-52,0%
Total de Assentos Disponibilizados (1000)	6.525	12.142	-46,3%	21.540	45.574	-52,7%
Etapa Média de Voo (km)	1.167	1.089	7,2%	1.152	1.114	3,1%
Litros Consumidos no Período (mm)	216	382	-43,5%	722	1.475	-51,1%
Funções em Fim do Período	13.899	16.113	-13,7%	13.899	16.113	-13,7%
Frota Média Operacional	91	117	-22,2%	71	113	-37,2%
Pontualidade	92,5%	86,2%	6,3 p.p.	93,7%	89,0%	4,7 p.p.
Regularidade	99,2%	99,2%	0,0 p.p.	97,8%	98,1%	-0,3 p.p.
Reclamações de Passageiros (por 1.000 pas)	0,50	0,66	-30,4%	0,92	1,17	-21,9%
Perda de Bagagem (por 1.000 pas)	2,07	2,08	-0,5%	2,10	2,09	-0,0%

Referido dado será utilizado como base inicial para o arbitramento da Receita bruta proporcional ao Estado de Minas Gerais, comparativamente às informações do censo demográfico de 2019:

	Passageiros	Censo 2019
Brasil	36.445.000	210.100.000
Minas Gerais	X	21.000.000
Nº de passageiros transportados em MG = 3.642.765,34 (aproximado)		

Assim, com base no número de passageiros estimado para o Estado de Minas Gerais, arbitrar-se-á a Receita Bruta proporcionalmente auferida na referida unidade:

	Nº de passageiros	Receita Bruta
Brasil	36.445.000	R\$ 14.746.334.000
Minas Gerais	3.642.765	R\$ X
Receita Bruta em MG = R\$ 1.473.931.386,29		

Isso posto, conclui-se que a Representada teria auferido uma Receita Bruta equivalente à quantia de R\$ 1.473.931.386,29 (um bilhão, quatrocentos e setenta e três milhões, novecentos e trinta e um mil, trezentos e oitenta e seis reais e vinte e nove centavos), no ano de 2019, para o Estado de Minas Gerais

Desta feita, diante da inaceitabilidade das informações apresentadas pela Representada aos autos às fls. 169/180 (R\$42.141.861,00), arbitro sua receita bruta em R\$ 1.473.931.386,29 (um bilhão, quatrocentos e setenta e três milhões, novecentos e trinta e um mil, trezentos e oitenta e seis reais e vinte e nove centavos) para fins de fixação da multa oriunda das infrações verificadas nos presentes autos.

Feitas estas considerações, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 122.827.615,52 (cento e vinte e dois milhões, oitocentos e vinte e sete, seiscentos e quinze reais e cinquenta e dois centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Assim, o porte econômico da fornecedora, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, e tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 3.689.828,47 (três milhões, seiscentos e oitenta e nove mil, oitocentos e vinte e oito reais e quarenta e sete centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante do Dec. nº 2.181/97 (art. 25, II – primariedade), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 27 da Resolução PGJ nº 57/22, resultando no valor de R\$ 1.844.914,23 (um milhão, oitocentos e quarenta e quatro mil, novecentos e quatorze reais e vinte e três centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 2.152.399,94 (dois milhões, cento e cinquenta e dois mil, trezentos e noventa e nove reais e noventa e quatro centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 21, III, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 2.869.866,58 (dois milhões, oitocentos e sessenta e nove mil, oitocentos e sessenta e seis reais e cinquenta e oito centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 2.869.866,58 (dois milhões, oitocentos e sessenta e nove mil, oitocentos e sessenta e seis reais e cinquenta e oito centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**

1) a intimação do Representado, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 2.582.879,93 (dois milhões, quinhentos e oitenta e dois mil, oitocentos e setenta e nove reais e noventa e três centavos)**, nos termos dos arts. 36 e 41 da Resolução PGJ nº 57/22;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) 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.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 23 de janeiro de 2024.



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Janeiro de 2024</b>			
<b>Infrator</b>	Gol Linha Aéreas Inteligentes S/A		
<b>Processo</b>	0024.20.013830-3		
<b>Motivo</b>	Infrações ao Decreto nº 6.523/08		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 1.473.931.386,29</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 122.827.615,52
<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>3</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\$ 3.689.828,47</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 1.844.914,23</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 5.534.742,70</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2023			262,02%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023			3,8522
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 770,45</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.556.722,96</b>
Multa base			<b>R\$ 3.689.828,47</b>
Multa base reduzida em 1/2 – art. 29, §1º da Res PGJ nº 57/22			<b>R\$ 1.844.914,23</b>
Acréscimo de 1/6 – art. 29, §2º da Res PGJ nº 57/22			<b>R\$ 2.152.399,94</b>
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/2022			<b>R\$ 2.869.866,58</b>
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22) !			<b>R\$ 2.582.879,93</b>