

Processo Administrativo-Procon nº. **0024.21.017089-0**

## **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

### **1. RELATÓRIO**

Trata-se de Processo Administrativo instaurado no âmbito da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Belo Horizonte/MG em decorrência de reclamação formulada por consumidor em dezembro/2021, noticiando a prática de publicidade enganosa por parte da HURB TECHNOLOGIES S.A.

O consumidor relata que, em dezembro/2021, o fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A. teria veiculado publicidade enganosa capaz de induzir o consumidor em erro por divulgar na internet anúncio promocional de pacote de viagem com 05 (cinco) dias, na modalidade "all inclusive" com destino à Punta Cana por R\$1.699,00 (um mil e seiscentos e noventa e nove reais) em até 30 (trinta) vezes no boleto. Todavia, ao clicar no anúncio, o consumidor era direcionado para o aplicativo do fornecedor, que divulgava preço diverso equivalente ao valor de R\$2.599,00 (dois mil e quinhentos e noventa e nove reais);

O consumidor juntou *prints* às fls. 05/05v.

Solicitada fiscalização ao Procon-MG para constatar eventuais elementos que indicassem/materializassem a enganosidade de eventual publicidade promovida pelo fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A. (razão social), popularmente conhecido como Hotel Urbano, conforme documentação que instrui o presente feito que, à época, tramitava como Notícia de Fato (fls. 11/12v), o resultado foi acostado às fls. 15/16, tendo sido lavrado Auto de Constatação/Comprovação, com juntada de documentação às fls. 17/20v.

Manifestação da HURB TECHNOLOGIES S.A. às fls. 28/31, acompanhada da documentação de fls. 32/49v.

Notificado para encaminhar cópia da demonstração do resultado do exercício financeiro do ano de 2020, foi juntada documentação às fls. 55/64v, tendo reclamado pleiteado acesso à íntegra de determinado Processo Administrativo SEI (fl. 65), acostando documentação às fls. 66/76v.

Notificado para prestar esclarecer o motivo pelo qual desejava vista do citado processo SEI, uma vez que não tinha correspondência

com o objeto dos presentes autos, o fornecedor manifestou-se às fls. 80/80v, sem entrar no mérito do que lhe foi indagado, apresentando o resultado financeiro requisitado às fls. 81/81v, tendo se manifestado mencionando o processo SEI às fls. 82/82v, ratificando os argumentos já lançados nos autos.

Instaurado Processo Administrativo, o fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A. apresentou sua defesa administrativa às fls. 93/109, com documentação às fls. 110/133, reiterando os mesmos argumentos.

Certidão da Secretaria desta Especializada à fl. 137 da qual se infere a inexistência de decisão administrativa condenatória transitada em julgado em face do fornecedor HURB TECHNOLOGIES LTDA.

Saneado os autos, nos termos do despacho de fl. 138, foi elaborada e encaminhada proposta de Transação Administrativa (fls. 139/140) ao fornecedor em questão, que não a aceitou, ofertando Alegações Finais às fls. 146/154.

Em sede de alegações finais, o reclamado reitera seus argumentos, rechaçando violação a qualquer dispositivo do Código de Defesa do Consumidor (fl. 152).

É o relato do essencial. Decido.

## **2.FUNDAMENTAÇÃO**

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2181/97 e Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa (fls. 139/140), tendo o fornecedor negado a proposta, ofertando em seguida razões finais escritas.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ 57/2022.

De imediato, verifica-se que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, não teceu argumento de ordem preliminar, mas sim meritória, de modo que já passo a enfrentá-las.

Conforme consta do relatório supra, o Procon-MG realizou fiscalização ao Procon-MG visando constatar eventuais elementos que indicassem/materializassem a enganosidade de eventual publicidade promovida pelo fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A.

Na ocasião, os Fiscais do Procon-MG relataram que a publicidade noticiada pelo consumidor não estava mais ativa, pois não conseguiram visualizá-la.

Foi então simulada a compra de pacote de viagens ofertada no site, tratando-se, a exemplo, de oferta de aéreo + 08 (oito) diárias para Tailândia a partir de R\$1.999,00 (um mil e novecentos e noventa e nove reais) + taxas em até 30 (trinta) vezes no boleto, pois esta era a oferta que mais se assemelhava à noticiada na reclamação.

Diante disso, os Fiscais registraram no Auto de Constatação/Comprovação (fl. 16) o passo a passo que realizaram para a compra do citado pacote, sendo que, ao final de todo o percurso que o site indica, o valor total cobrado é de R\$2.599,00 (dois mil e quinhentos e noventa e nove reais), sendo que o pagamento em boleto é acrescido de 4% (quatro por cento) de juros ou dividido em até 06 (seis) parcelas sem incidência de juros, de modo que "*Não foi verificada nenhuma opção no valor de R\$1.999,00 (um mil e novecentos e noventa e nove reais)*" (fl. 16), tal como consta da reclamação, em que se visualizou a oferta de determinado pacote de viagem a certo preço, mas ao tentar comprá-lo, o preço era majorado.

Passamos a analisar a manifestação da HURB TECHNOLOGIES S.A. acostada às fls. 28/31, acompanhada da documentação de fls. 32/49v, oportunidade em que se pronunciam quanto ao resultado da citada fiscalização.

Na oportunidade, o reclamado refuta a prática de publicidade enganosa, argumentando que "*há um lapso temporal de mais de 10 (dez) horas entre os printscreens apresentados pelo consumidor, sendo certo que a hipótese em questão tratava, como ressaltado **com destaque** no próprio anúncio, como "NÃO VAI DURAR MUITO!! OFERTA RELÂMPAGO", conforme fl. 05.*

Argumenta que o próprio *print* acostado pelo consumidor à fl. 05 anuncia que a oferta era relâmpago, com valor abaixo do praticado o qual não ia durar muito.

Alega que o consumidor visualizou a oferta às 12:52h, mas tentou comprá-la às 23:08h, a indicar que o consumidor demorou a realizar a compra de um pacote de viagem que estava em oferta relâmpago, o que seria caracterizado pela imprevisibilidade e urgência (fl. 29v), de modo que seria plausível a oferta ter acabado quando o consumidor tentou comprar dito pacote por ter sido divulgado que se tratava de oferta relâmpago.

No que concerne à fiscalização realizada pelo Procon-MG, o fornecedor em questão tenta se defender arguindo que o pacote

de viagem para Tailândia teve sua ofertava vinculada com a seguinte divulgação “a partir de R\$1.999,00 + taxas”. Para explicar o preço do pacote ter seu valor aumentado no ato da compra, o fornecedor alegou que os Fiscais deixaram de observar “o destino de saída da viagem selecionada. A variação de tal opção, uma vez consideradas todas as suas particularidades sob o ponto de vista operacional, impacta no valor final da oferta que se pretende adquirir” (fl. 30).

Aduz que o valor do pacote era precedido da expressão “a partir de”, como se o uso de tal expressão legitimasse o valor do pacote ser superior a R\$1.999,00 (um mil reais e novecentos e noventa e nove centavos), o que merece ser afastado de plano, pois se há divulgação de produto ou serviço a partir de determinado valor, tal valor tem que ser disponibilizado ao consumidor. No caso, ao ofertar uma viagem a partir de R\$1.999,00, o reclamado obriga-se a ter à venda um pacote de viagem com o valor de R\$1.999,00, pois o uso do termo “a partir de” demonstra a existência de um pacote cujo valor mínimo seria de R\$1.999,00. A inexistência de pacote de viagem a R\$1.999,00 desautoriza legalmente o fornecedor a fazer uso da expressão “a partir de R\$1.999,00”.

Argumenta ainda que o “destino de saída” é um dos fatores que influenciam no preço final, pois segundo o fornecedor, em ambos os pacotes, para Punta Cana e Tailândia, “estabeleceram as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro como referência para aplicação do valor mínimo dos pacotes” (fl. 30v) e aduz que o valor final varia gradativamente conforme a localização destino de saída, podendo majorá-lo.

Permissa vênua, tal argumento não afasta a enganosa da publicidade, pois se se pretende utilizar a expressão “a partir de” numa publicidade de alcance nacional, utilizando como referência apenas duas cidades como saída, deve-se na publicidade deixar expressa tal referência, especificando, por exemplo, com a expressão “valores de referência para São Paulo”, como aliás alguns fornecedores o fazem. Não havendo tal referência, como no caso não há, estará o fornecedor praticando publicidade enganosa em face dos consumidores de todo o resto do país (inclusive de Minas Gerais), mesmo que se admita apenas por argumentar que a alegação defensiva seja verdadeira.

Insta ainda salientar que tal alegação defensiva não foi comprovada pelo fornecedor, que não apresentou um único “print”, ou nenhum outro elemento de prova, que demonstre a possibilidade de adquirir um pacote de viagens pelo valor mínimo constante da publicidade em qualquer circunstância, ônus que lhe cabia, por se tratar de fato modificativo do direito constante da portaria inaugural por ele alegado, pelo que há de ser afastada tal alegação, também por ausência de suporte probatório.

Desta maneira, se o fornecedor promove certa publicidade “a partir de certo valor”, deve disponibilizar o dito pacote de viagem no

valor mínimo ofertado, obviamente que não em todas as situações, mas em algumas delas, o que incorreu no caso, pelo que se está diante de hipótese de publicidade enganosa lesiva aos direitos de uma coletividade de consumidores, objeto de proteção no caso, pois atrai o consumidor para determinado fornecedor, em detrimento de outro, baseado em publicidade falsa.

Defesa Administrativa do fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A. às fls. 93/109, com documentação às fls. 110/133, reiterando os mesmos argumentos, frisando novamente que se tratava de oferta relâmpago, como divulgado, e como o consumidor, após visualizá-la não a comprou de imediato, por haver a expressão "oferta relâmpago", não haveria nenhuma irregularidade cometida pelo fornecedor, como se tal expressão autorizasse a oferta a durar poucas horas. Conforme cediço, a expressão "oferta relâmpago" de fato indica que a oferta irá durar pouco tempo, mas não há uma legislação ou uma normativa jurídica que defina qual é o tempo de uma "oferta relâmpago", de modo que há se de valer do bom senso e da razoabilidade.

Poder-se-ia até mesmo admitir que se determinada "oferta relâmpago" expirasse seu prazo de validade em dez horas estaria dentro dos limites da razoabilidade. Contudo, o mesmo equívoco ou irregularidade apontada na reclamação também foi encontrado na fiscalização feita pelo Procon-MG, na qual o pacote de viagem cuja compra foi simulada não contava com a divulgação de "oferta relâmpago" e, tal como ocorreu na reclamação, a oferta não se fez por cumprir.

O que se pretende afirmar é que o uso da expressão "oferta relâmpago" não legitima o fornecedor a deixar seu prazo de validade durar por qualquer tempo e não significa, ao contrário do que o fornecedor tentou elucidar, que deve haver simultaneidade entre a publicidade e a tentativa de compra.

Em sede de alegações finais, o reclamado reitera seus argumentos, rechaçando violação a qualquer dispositivo do Código de Defesa do Consumidor, não tendo induzido nenhum consumidor em erro, tendo cumprido com a oferta veiculada enquanto ela esteve vigente, apontando que *"Mesmo que a oferta não dispusesse do teor temporário, é prerrogativa empresarial a alteração dos preços de seus serviços"* (fl. 152).

Desta forma, analisando os argumentos lançados pelo reclamado nos autos, verifica-se que sua conduta amolda-se ao disposto no art. 31, *caput* e no art. 37, *caput* e §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor que assim preconizam, *in verbis*:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas,

ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

[...]

Considerando os fatos aportados nesta Promotoria de Justiça e narrados na Portaria Inaugural de fls. 02A/02Av, vislumbra-se que o fornecedor HURB TECHNOLOGIES S.A. infringiu direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º, incisos III e IV e afrontou o disposto no art. 31 *caput* e art. 37, *caput* e §1º, todos da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) c/c art. 14, *caput* do Decreto nº 2.181/1997, *in verbis*:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[...]

Vale dizer que a conduta perpetrada pelo fornecedor em questão viola com veemência direitos básicos do consumidor e amolda-se ao dispositivo legal supracitado e extraído da legislação consumerista, pois o fornecedor em questão induziu o consumidor em erro a coletividade de consumidores mineiros, ao fazê-los acreditar que poderia adquirir pacotes de viagem pelo valor ofertado, o que não se mostrou verídico em nenhuma hipótese, vulnerando assim o direito básico à correta informação próprio da legislação consumerista.



Inquestionável a enganosidade da publicidade que se discute neste Processo Administrativo, concretizando burla ao art. 31, *caput* e ao art. 37, *caput* e §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, de modo que foge à observância das regras jurídicas a conduta perpetrada por dito fornecedor, que rompe com o equilíbrio contratual, na medida em que se vale de sua condição de superioridade econômica, causando, conseqüentemente, prejuízo ao consumidor.

Ademais, não se pode olvidar ser imprescindível levar em consideração a presumida posição de vulnerabilidade do consumidor, notadamente quando se trata de pessoa física. Essa vulnerabilidade atinge o sujeito em diversos aspectos, inclusive em termos informacionais ou técnicos.

Sendo assim, ante as considerações apresentadas, conclui-se pela **subsistência da infração administrativa** descrita no ato de instauração do processo administrativo consumerista sancionador.

Assim, incorreu o infrator nas seguintes práticas infrativas: art. 6º, incisos III e IV; art. 31, *caput* e art. 37, *caput* e §1º, todos do Código de Defesa do Consumidor c/c art. 14, *caput* do Decreto nº 2.181/97.

Passo, doravante, à definição e à quantificação da sanção administrativa, a que se sujeita o fornecedor **HURB TECHNOLOGIES S.A.**, nos termos do art. 56, da Lei n.º 8.078/90 (CDC) e seu Decreto Regulamentador (Dec. Fed. nº 2181/97).

Dentre as sanções administrativas possíveis, opto pela MULTA ADMINISTRATIVA (art. 56, inciso I), reprimenda que se mostra mais adequada ao fato.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e ss. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/2022, passo à graduação da pena administrativa, conforme se segue.

a) A infração cometida encontra capitulação no artigo art. 31, *caput* e no art. 37, *caput* e §1º, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como no art. 14, §1º do Decreto nº 2.181/97 e, por força do artigo 21, da Resolução PGJ nº 57/2022, figura no **grupo III** de infrações, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que não foi apurado auferimento de vantagem econômica com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1 no item vantagem.

c) Por fim, com o intuito de se definir a condição econômica do fornecedor, ele notificado para apresentar a esta Promotoria de Justiça cópia da demonstração de resultado do exercício financeiro do ano de

2020 especificamente em relação ao Estado de Minas Gerais, manifestando-se às fls. 80/80v, tal qual já registrado na proposta de Transação Administrativa (fl. 139), sendo que usaremos o mesmo raciocínio tecida naquela oportunidade e exposto à fl. 139, de modo que valemo-nos do mesmo valor ali considerado para fins de receita bruta e cálculo da multa a ser aplicada, o que equivale a **R\$165.593.100,00 (cento e sessenta e cinco milhões, quinhentos e noventa e três mil e cem reais)** valendo-me do disposto no art. 24, *caput* da Resolução PGJ nº 57/2022 para tanto.

Ante o exposto, já estipulada a receita estadual, referente ao ano de 2020, no valor de **R\$165.593.100,00 (cento e sessenta e cinco milhões, quinhentos e noventa e três mil e cem reais)**, conforme art. 24 da Resolução PGJ nº 57/2022, o que caracteriza como GRANDE PORTE, tendo como referência o fator 5000 (artigo 28, §1º da Resolução PGJ nº 57/2022).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 57/2022 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$418.982,75 (quatrocentos e dezoito mil e novecentos e oitenta e dois reais e setenta e cinco centavos)**, conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

e) Reconheço 01 (uma) **circunstância atenuante** – ser o infrator primário (art. 29, §1º, inciso II da Resolução PGJ nº 57/2022) razão pela qual reduzo a pena base em 1/4 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 57/2022) atingindo o valor da sanção pecuniária em **R\$314.237,06 (trezentos e quatorze mil, duzentos e trinta e sete reais e seis centavos)**.

Ante o exposto, para o fornecedor **HURB TECHNOLOGIES S.A.**, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$314.237,06 (trezentos e quatorze mil, duzentos e trinta e sete reais e seis centavos)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

1) A intimação do infrator **HURB TECHNOLOGIES S.A.** por meio do **endereço físico** constante à fl. 91 para que, **no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

A) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) do valor da multa fixada acima, isto é, **R\$282.813,35 (duzentos e oitenta e dois mil, oitocentos e treze reais e trinta e cinco centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36, *caput* e parágrafo único da Resolução PGJ nº. 57/2022, sendo que **o pagamento da multa com redução de percentual de 10% 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 2.181/97 e do art. 33 da Resolução PGJ nº. 57/2022;

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, ultrapassado os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, que terá início 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 nº. 2.181/97, arts. 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

4) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste Órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se.

Belo Horizonte, 20 de junho de 2023.

RUY ALEXANDRE NEVES DA MOTTA:172800  
Assinado de forma digital por RUY ALEXANDRE NEVES DA MOTTA:172800  
Dados: 2023.06.23 10:16:22 -03'00'

**RUY ALEXANDRE NEVES DA MOTTA**  
Promotor de Justiça