

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado a partir de reclamação dando conta de suposta abusividade por parte do fornecedor em epígrafe consistente em exigir dos consumidores que tiveram sua bagagem extraviada a assinatura de um termo de renúncia de direitos como condição para sua devolução.

Devidamente notificado, o fornecedor apresentou esclarecimentos às fls. 17/19 e 26, bem como defesa administrativa às fls. 41/43.

Audiência realizada com o fornecedor a fim de firmar TAC e Transação Administrativa, conforme ata de fl. 58.

Às fls. 68/69, o fornecedor apresentou memoriais finais, não tendo demonstrado interesse no acordo.

Vieram os autos conclusos 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 autos do presente processo administrativo.

No que toca ao mérito, após análise dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que a conduta de exigir dos consumidores que tiveram sua bagagem extraviada a assinatura de um termo de renúncia de direitos como condição para sua devolução restou plenamente demonstrada nos autos pela cópia do recibo de entrega de

Procon Estadual

bagagem juntada pelo fornecedor, bem como pelos seus próprios esclarecimentos no sentido de que é permitido ao passageiro, no momento da assinatura do recibo, fazer constar, no termo, ressalva em relação à exclusão de direitos nele contido.

Em sede de defesa, o fornecedor afirma, dentre outros argumentos, que o fato de constar no recibo de entrega de bagagem adotado pela empresa que o consumidor renuncia ao direito de exigir judicialmente ou extrajudicialmente a reparação de quaisquer danos, não impede o mesmo de acionar o Poder Judiciário, tendo como finalidade, apenas, resguardar a empresa de constante má-fé dos passageiros. Afirma ainda que os recibos são elaborados conforme cada caso.

Em que pese as alegações do fornecedor, não há dúvidas de que a empresa tem exigido dos consumidores que tiveram sua bagagem extraviada a assinatura de recibo de quitação em total desacordo com as normas consumeristas.

De fato, ao ser intimado para apresentar a cópia do recibo de entrega de bagagem padrão adotado pela empresa (fl. 24), o fornecedor juntou o documento utilizado sem qualquer ressalva, do qual se extrai que a quitação dada pelo passageiro acarretará renúncia de direitos de exigir judicialmente ou extrajudicialmente eventuais prejuízos, além de constar que tal recibo valerá como transação extrajudicial e produzirá efeitos de coisa julgada, em total afronta ao disposto no art. 6º, VII e VIII, do CDC, e art. 13, I, do Decreto nº 2181/97.

A partir da análise sistemática das normas consumeristas, é possível extrair que condutas do fornecedor, tais como a exclusão de responsabilidade, subtração de direitos dos consumidores e demais práticas contrárias à boa-fé objetiva são consideradas abusivas, uma vez que reduzem o dever de reparação dos fornecedores em detrimento daqueles, bem como impossibilita o consumidor de exercer plenamente seus direitos, colocando-o em situação de desvantagem.

Ademais, nos moldes do art. 13, I, do Decreto nº 2181/97, em seu inciso I, configura-se abusiva a prática consistente em ofertar serviço contendo dados incorretos, imprecisos com potencial de gerar prejuízo ao consumidor.

Nesse sentido, a conduta de exigir a assinatura do termo de quitação pelo consumidor, contendo, em seu texto, a renúncia de direitos, quando da devolução de

Procon Estadual

bagagens extraviadas, tal como ocorre no caso em apreço, é considerada abusiva e em total descompasso com as normas protetivas consumeristas, uma vez que subtrai daquele direitos fundamentais de ação e acesso à justiça, bem como de reparação em caso de efetivo prejuízo.

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

Vale observar, ainda, que não pode ser transferido ao consumidor o ônus em caso de não concordância com os termos lançados no recibo de quitação, tal como ocorre. Tal conduta consiste em quebra de lealdade e confiança na relação estabelecida entre o consumidor e o fornecedor, rompendo a paridade que deveria existir entre as partes contratantes, pelo domínio absoluto da situação em mãos do fornecedor, na interpretação dos termos adotados e cláusulas por ele mesmo construídas, sem qualquer participação do consumidor.

Nesse sentido, encontra-se inserido o princípio denominado pela doutrina como boa-fé objetiva, que, como bem expresso pelo Superior Tribunal de Justiça “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 a aos os 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).

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é abusiva, reconheço, via de consequência, que o infrator **EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA. perpetrrou a prática infrativa prevista no artigo 13, incisos I, do Decreto n.º 2.181/97, além de descumprir o disposto no artigo 6º, incisos VII e VIII, do CDC.**

Dessa maneira, **julgo subsistente a infração apurada no presente processo administrativo para reconhecer a prática da conduta abusiva pelo infrator EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA**, nos moldes da portaria inaugural.

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.

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 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo I (item 1) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019;
- b) Conforme consta nos autos, não se pode presumir que o reclamado, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores, devendo ser aplicado, dessa forma, o fator 1.
- c) Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado, dever-se-ia considerar a receita mensal média do autuado do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2018. Ante a falta de documento formal - DRE – nos autos referente a esse período, arbitra-se a quantia de **R\$ 120.000.000,00 (cento e vinte milhões de reais)** a título de receita bruta, o qual deve ser considerado para o cálculo da multa.
- d) Ao final, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática dos atos consumeristas ilícitos objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 105.000,00 (cento e cinco mil reais)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo que faço juntar a esta decisão.

Em razão da reincidência do infrator, conforme se extrai da certidão de fl. 83, bem como da incidência das agravantes previstas nos incisos V e VI, do art. 26 do Decreto n.º 2181/97, dado o caráter doloso e repetitivo da conduta, atingindo inúmeros consumidores cujas bagagens são extraviadas, elevo o valor da pena em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Dessa feita, o valor da multa definitiva passa a ser de **R\$ 157.500,00 (cento e cinquenta e sete mil, quinhentos reais)**, à míngua de outros fatores que possam alterá-la.

ISSO POSTO, determino:

- a) A notificação do fornecedor **EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.** para que, imediatamente, nos termos dessa decisão, do artigo 56, inciso VI, da Lei 8.078/90 e do artigo 18, inciso VI, do Decreto 2.181/97, suspenda a prática descrita na portaria inicial;
- b) A notificação da referida empresa, para, na forma legal, recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 141.750,00 - cento e quarenta e um mil, setecentos e cinquenta reais**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde que o façam nos **dez dias úteis contados da intimação**, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- c) Ou apresente recurso, **no prazo de dez dias**, a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts.46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2181/97;
- d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$157.500,00 (cento e cinquenta e sete mil, quinhentos reais)**, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- e) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino 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 n.º 2.181/97;

Procon Estadual

f) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

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, 5 de agosto de 2022.


Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Agosto de 2022			
Infrator	EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 120.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 10.000.000,00
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 105.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 52.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 157.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/07/2022			244,31%
Valor da UFIR com juros até 31/07/2022			3,6638
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 732,76
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.991.366,63

