



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Belo Horizonte, 20 de junho de 2019.

**PARECER TÉCNICO:** 16/2019<sup>1</sup>

**ASSUNTO:** PAAF nº 0290.12.00418-6 – Trata-se de solicitação encaminhada pela 6ª Promotoria de Justiça de Vespasiano-MG acerca de discrepância entre informações de valores de diária de hotel.

### 1. FATOS

Trata-se de consulta encaminhada pela 6ª Promotoria de Justiça de Vespasiano, com o objetivo de apurar supostas irregularidades na precificação de diárias de hotel.

Segundo representação, ao contratar serviços de hospedagem em um hotel, o consumidor pagou a importância de R\$147,00 (cento e quarenta e sete reais) pela diária. Entretanto, ao adentrar o estabelecimento avistou uma placa informativa no balcão de atendimento, na qual constava o valor da diária no importe de R\$ 989,00 (novecentos e oitenta e nove reais).

O consumidor questionou a discrepância de valores referentes ao mesmo serviço e a atendente do hotel informou que aquela era a tarifa de balcão vigente, a qual seria aplicada na época da copa das confederações e da copa do mundo. O consumidor discorda quanto ao posicionamento adotado pelo hotel e acrescenta que tal conduta pode levar os hóspedes ao erro, principalmente, os estrangeiros.

O hotel foi notificado e, em suas alegações, informou que a rede hoteleira, assim como as companhias aéreas, praticam a modalidade de tarifas flutuantes, a depender da ocupação do hotel, podendo ser concedido um desconto maior ou menor, atentando-se para o limite da tarifa de balcão.

O Ministério público esteve no local a fim de constatar possíveis irregularidades, assim como o objeto da denúncia, porém ao chegar o oficial constatou que o hotel havia encerrado suas atividades.

É o breve relatório. Passa-se à análise da questão.

### 2. Análise jurídica

#### 2.1 Marco legal – Lei Federal nº 11.771

A Lei Federal nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, conhecida como Lei Geral do Turismo, dispõe sobre as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento

<sup>1</sup> Parecer reimpresso com alterações após a reunião da Rede Procon-MG ocorrida nos dias 13 e 14/06/2019.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

e estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços.

A Lei foi regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.381/2010, que dispõe sobre a política nacional de turismo, um conjunto de leis e normas voltadas para o planejamento e ordenamento do setor. Aos meios de hospedagem, o Decreto delega, de forma incisiva, a obrigatoriedade de informar previamente o preço do serviço prestado, atentando-se para a forma de fixação do mesmo:

Art. 27. Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser **previamente divulgado e informado com a utilização de impressos ou meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.**

§ 1º Para os fins deste artigo, os meios de hospedagem afixarão:

I - na portaria ou recepção: nome do estabelecimento, relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de unidades habitacionais, o horário de início e vencimento da diária, o número de unidades habitacionais para pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida, as formas de pagamento aceitas e a existência de taxas opcionais; e

II - nas unidades habitacionais: a espécie e o número da unidade habitacional, os preços vigentes de diária, da respectiva unidade habitacional, e demais serviços oferecidos pelo meio de hospedagem em moeda corrente nacional e os eventuais serviços incluídos no preço das diárias.

§ 2º Os meios de hospedagem deverão incluir nos veículos de divulgação utilizados os compromissos **recíprocos** entre o estabelecimento e o hóspede, como os serviços incluídos no preço da diária, eventuais taxas incidentes sobre os serviços ofertados e a forma de consulta para os preços dos demais serviços ofertados pelo meio de hospedagem. (grifou-se)

### 2.1 Do Direito à informação clara e precisa

Preliminarmente, ressaltamos que o hotel investigado apresentou insuficiência de informações, uma vez que a placa informativa não possui clareza e precisão, no âmbito da precificação do serviço ofertado.

Enfatizamos que o consumidor é detentor do direito básico à informação, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o qual pressupõe que a descrição dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo seja clara e adequada, bem como dos riscos que podem causar à saúde e à segurança dos consumidores, vejamos:

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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)  
(grifou-se)

  
2



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

No mesmo contexto, o art. 31 do Código de Defesa do Consumidor dispõe de forma incisiva pela necessidade de informação das características do produto ou serviço, pautando-se pelos princípios da transparência e veracidade. O fornecedor tem, nesse sentido, a obrigação de informar acerca do produto ou serviço disponibilizado, possibilitando ao consumidor o conhecimento de todas as características do produto ou serviço adquirido.

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. (grifou-se)

Ademais, o princípio da boa-fé objetiva preconiza que o dever do fornecedor de informar é um dever secundário da relação de consumo, assim como é direito básico do consumidor ser informado, uma vez que esse é o sujeito vulnerável da relação de consumo.

Na visão doutrinária, a adequação da informação remete à finalidade que se pretende alcançar com ela. Já a característica da clareza da informação refere-se a uma mensagem que possa ser facilmente compreendida pelo consumidor, impossibilitando que esse seja induzido ao erro, visto que o direito à informação visa assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas. (BOLZAN, 2014, p.237)

### 2.2 Da ilegalidade da conduta

A Lei Federal nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços em produtos e serviços para o consumidor. Esta lei visa regular a forma que deve ser adotada na afixação de preços em mercadorias e serviços para o consumidor, prevendo as formas pelas quais ela pode ocorrer.

A afixação dos preços nos produtos deve ser feita de forma clara e precisa, conforme dispõe o Decreto Federal nº 5.903, de 20 de Setembro de 2006, que regulamenta a mencionada legislação:

Art.2º Os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas.

§ 1º-Para efeito do disposto no caput deste artigo, considera-se:

I correção, a informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

[...]

III precisão, a informação que seja exata, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;(Redação dada pelo Decreto, nº 5903 de 2006)

[...]

O descumprimento das disposições contidas no mencionado Decreto consiste em prática infrativa. Para fins de corroborar com o exposto acima, insta transcrever:



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Art.9º Configuram infrações ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, sujeitando o infrator às penalidades previstas na Lei no 8.078, de 1990, as seguintes condutas:

[...]

VI-utilizar referência que deixa dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere;

VII-atribuir preços distintos para o mesmo item;

Faz-se por analogia o uso da jurisprudência no que diz respeito à insuficiência de informações perante o consumidor, que constitui verdadeiro defeito do serviço, sendo que o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo possui o seguinte entendimento:

APELAÇÃO CÍVEL Interposição contra a sentença que julgou procedente a ação de indenização por danos morais e materiais. Reserva de hotel. Acomodações que não eram compatíveis com as fotos apresentadas pela ré. Responsabilidade do fornecedor que é solidária e objetiva. **Falha na prestação dos serviços a que se insere a falta de informações.** Danos materiais. Ausência de comprovação de qualquer restituição do valor desembolsado pelo autor. Danos morais configurados, mas que comportam redução. Sentença parcialmente reformada.

De acordo com o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, **o consumidor tem direito à 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. [...] **Frise-se que a falha na prestação dos serviços, no caso as informações equivocadas, também constituem defeito do serviço**, consoante determinam os artigos 12 e 18, ambos do Código de Defesa do Consumidor e enseja a responsabilidade objetiva e solidária de todos os fornecedores inseridos na cadeia de consumo.[...]

(Apelação Cível nº 1005604-91.2018.8.26.0066 – Barretos– TJSP 33ª Câmara de Direito Privado, 22/03/2019)

### 3. CONCLUSÃO

Flutuação de Tarifas é uma prospecção que visa compreender, reagir e anteceder às tendências de procura no mercado da hotelaria. Nessa modalidade, ocorre uma variação constante de acordo com o aumento da procura. A admissibilidade da flutuação tarifária não afasta o dever de manter os preços atualizados, conforme previsão legal expressa no Decreto Federal nº 7.381/2010.

É dever do prestador de serviços fornecer preços atualizados, independente de quantas vezes houver a flutuação de tarifas. Vale destacar, ainda, que os preços informados/ anunciados deverão estar de acordo com a oferta praticada no dia, resguardadas as possibilidades de negociação entre as partes. Eventuais promoções de preço devem ser aplicadas a todos os consumidores, a partir de critérios objetivos e não discriminatórios.

Ratificamos que o consumidor é detentor do direito básico à informação, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o qual exige que a descrição seja clara e adequada quanto aos produtos e serviços ofertados no mercado.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Por todo o exposto, conclui-se que, no tocante à legislação vigente que dispõe sobre o planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado.

Ultrapassada a conclusão do presente parecer, faremos uma breve análise das indagações levantadas pela Promotoria de Justiça consulente:

**1. A prática de tarifas flutuantes é admitida?**

Flutuação de Tarifas é uma prospecção que visa compreender, reagir e anteceder às tendências de procura no mercado da hotelaria. Nessa modalidade, ocorre uma variação constante que acompanha o aumento da procura. A admissibilidade da flutuação tarifária não afasta o dever de manter os preços atualizados, conforme previsão legal expressa no Decreto Federal nº 7.381/2010.

**2. O hotel pode estabelecer um valor máximo de tarifa balcão e cobrar diária 6 (seis vezes) menor?**

Não há no direito Brasileiro dispositivos legais que permitam o controle de preços. Em regra, os valores dos serviços serão definidos pelo fornecedor e comerciante, com base em custos necessários e lucros almejados (composição de preços), porém a fixação dos preços nos produtos e serviços deve ser feita de forma clara e precisa, conforme dispõe o Decreto Federal nº 5.903, de 20 de Setembro de 2006. O descumprimento das disposições contidas no mencionado Decreto consiste em prática infrativa.

**3. Existe afronta ao direito do consumidor nesse caso?**

Sim, o hotel investigado apresentou insuficiência de informações, uma vez que a placa informativa não possui clareza e precisão, no âmbito da precificação do serviço ofertado. Enfatizamos que o consumidor é detentor do direito básico à informação, previsto no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o qual pressupõe que a descrição dos produtos e serviços ofertados no mercado de consumo seja clara e adequada.

**4. Considerando que o hotel encerrou suas atividades, seria viável buscar a responsabilização dos sócios?**

Considerando o entendimento trazido no artigo 28 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade recai sobre os sócios. Referido artigo dispõe sobre a desconsideração da personalidade jurídica nos casos de falência, ingresso em estado de insolvência, encerramento das atividades ou inatividade da pessoa jurídica, provocada por má administração. Embora o mencionado artigo atribua ao Poder Judiciário a reserva de jurisdição para autorizar a desconsideração da personalidade dos sócios, existe uma orientação jurídica do PROCON-MG e JURDECON-MG N°



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

01/2012 reconhecendo, através do julgado (RMS 15.166-BA) do Superior Tribunal de Justiça, a possibilidade de a Administração Pública atuar na defesa do interesse público, através do processo administrativo, e atingir a pessoa dos sócios.

**5. Na ausência de violação ao Código de Defesa do Consumidor seria o caso de arquivamento do caso em análise? Por qual motivo?**

Se não comprovada a violação ao CDC, caberia o arquivamento por insubsistência da infração (nesse sentido, vide artigo 56, § 1º, CDC: § 1º Discordando a autoridade administrativa do Procon-MG das razões do auto de infração, à evidência de não ocorrência ou inexistência da prática infrativa, poderá proferir, desde logo, decisão de sua insubsistência, sem necessidade da instrução nos autos do processo administrativo, com registro no SRU e, recorrendo, de ofício, para a Junta Recursal, para ciência, e, se for o caso, reexame.)

**6. Seria o caso de uma transação administrativa? Uma vez que não se pode apurar a receita bruta?**

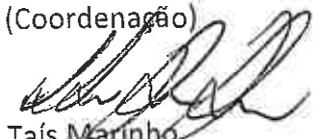
Para fins de cálculo da transação administrativa, é necessário o acesso ao valor da receita bruta do ano anterior, nos termos da resolução PGJ 11/2011. Caso não se tenha referido valor, é possível o seu arbitramento com base em critérios objetivos (ex: número de hóspedes multiplicado pelo valor médio da diária do hotel) ou a requisição do valor à Receita Estadual. Vale ressaltar que no caso em tela não houve constatação da conduta abusiva, por já ter o hotel encerrado suas atividades.

### 4. DILIGÊNCIAS

1. Encaminhe-se o presente parecer para deliberação na Rede Procon-MG.
2. Encaminhe-se cópia do parecer à Promotoria de Justiça consultente;
3. Encaminhe-se ofício à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIHMG) para observar o cumprimento da legislação citada nesse parecer.

É o parecer.

  
Christiane Vieira Soares Pedersoli  
Assessora III do MPMG  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Coordenação)

  
Taís Marinho  
Estagiária de Graduação  
Assessoria Jurídica/Procon-MG

Ricardo Augusto Amorim César  
Assessor II do MPMG  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Coordenação)



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOLZAN, Fabrício. *Direito do consumidor esquematizado*. – 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de Setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm). Acesso em 19 março.2019.

BRASIL. Decreto nº 7.381, de 2 de Dezembro de 2010. Regulamenta a Lei no 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7381.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7381.htm). Acesso em 19 março.2019.

BRASIL. DECRETO Nº 5.903, DE 20 DE SETEMBRO DE 2006. Regulamenta a Lei no 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5903.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5903.htm). Acesso em 19 março.2019.

BRASIL. Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm). Acesso em 19 março.2019.

7