

Processo Administrativo – Procon n.º 02.16.0024.0178491.2025-96**Infrator: Viação Belo Monte Transportes Coletivos S.A.****DECISÃO ADMINISTRATIVA**

O presente processo administrativo foi instaurado em virtude de possível prática infrativa, consistente na má prestação dos serviços de transporte público, em especial má condições de conservação dos veículos utilizados nas linhas 2420, 2381, 2391, 2360 (má conservação do veículo, excesso de passageiros, campainha estragada, vidro do motorista embaçado, teto pingando, muito barulho, limpador de para-brisas quebrado, necessidade de trafegar com a porta aberta, problemas no arrefecimento).

Notificado, o fornecedor apresentou defesa (ID MPe: 4098775).

Encaminhamento de Termo de Ajustamento de Conduta e Transações Administrativas (ID MPe: 4580586, ID MPe: 4580593 e ID MPe: 4580600), que restaram frustrados em face da não adesão da requerida.

Apesar de devidamente intimado, o fornecedor não apresentou alegações finais.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

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 2.181/97 e Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015, ao priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa/TAC, não tendo o fornecedor aderido à celebração de acordo, vindo a apresentar alegações finais.

Incontestável, também, a atribuição do Ministério Público para fiscalização e aplicação de sanções decorrentes de processo administrativo sancionador.

A Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público), em seu artigo 25, inciso IV, “a”, confere plena legitimidade ao Ministério Público para tutelar direitos e interesses dos

consumidores, e, como tais, os usuários do transporte público, conforme se extrai do referido dispositivo:

Art.25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:

(...)

IV- Promover o inquérito Civil e a ação civil pública, na forma da lei;

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Conforme expressamente prevê a Lei 8.078/90 (CDC), em seu artigo 81, inciso I, o Ministério Público se apresenta como legitimado para a tutela de interesses ou direitos difusos/coletivos.

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 nº 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução nº PGJ 57/2022.

Importante, ainda, ressaltar que a relação de consumo se encontra plenamente evidenciada nos autos, legitimando a atuação desta Promotoria de Justiça, uma vez já demonstrado o caráter coletivo da demanda, bem como a incidência do CDC ao caso concreto. Isto, em razão das partes envolvidas, quais sejam, de um lado a figura do consumidor, pessoa física ou jurídica, que adquire produto ou serviço destinado à sua utilização pessoal, como destinatário final do bem. De outro, a figura do fornecedor, todo aquele que exerce atividade econômica no mercado, em caráter profissional, habitual e com objetivo de lucro.

Na lição de Fabio Schwartz: “O CDC é lei especial no que se refere aos sujeitos envolvidos na relação jurídica. Logo, apenas identificando e delimitando tais sujeitos é que se pode concluir pela incidência ou não do estatuto consumerista. (Manual de Direito do Consumidor, Editora Processo; p. 27)

Assim, conclui-se que para a configuração da relação de consumo três elementos básicos devem se fazer presentes: o elemento subjetivo, ou seja, as partes: fornecedor e consumidor; o elemento objetivo, o objeto da relação de consumo (produtos e/ou serviços) e o elemento finalístico, refletindo a ideia do consumidor como destinatário final do bem.



Nesse sentido, a celebrada Cláudia Lima Marques ensina que: “O campo de aplicação do Código possuiria, por força do art. 1º, uma importante limitação *ratione personae*, aplicando-se somente aos contratos onde está presente um consumidor ante um fornecedor de produtos ou serviços” (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 4ª Ed., p. 252, Ed. Revista dos Tribunais)

Feitas as considerações iniciais, passa-se à análise do objeto principal dos autos.

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre a infração apontada nos autos do presente processo administrativo.

Quanto à questão fática, não restam dúvidas de que a prática da conduta atribuída ao fornecedor está comprovada.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista a ela imputadas na portaria (**art. 6º, X, 22, art. 39, V, todos do CDC, e no art. 12, inciso IX, alínea “a”, do Decreto nº 2.181/97 e Decreto nº 44.603/2007**).

Após notificada, a Secretaria de Estado de Infraestrutura, Mobilidade e Parcerias (ID MPe: 3078790, Página: 8), informou existir várias denúncias de usuários relativas à manutenção dos veículos da empresa e que convocaram os veículos para vistoria.

A reclamada, por sua vez, não nega o ocorrido, limitando-se a dizer que as infrações foram regularizadas.

Contudo, o fato de os veículos terem sido regularizados após as denúncias não apaga a infração ocorrida, já que a empresa disponibilizou automóveis em má condição de conservação para servir à população, prestando, assim, serviço ineficiente, bem como colocando em risco a segurança dos consumidores.

As práticas infrativas reiteradas praticadas pela empresa restaram evidentes. Verificou-se durante o presente procedimento, que a requerida prestava serviço ineficiente e de má qualidade. Da simples consulta às fotos juntadas pelo reclamante em ID MPe: 2768787, além da quantidade de reclamações dos usuários trazida aos autos pela Secretaria de Estado de Infraestrutura, Mobilidade e Parcerias (ID MPe: 3078790, Página: 8), a empresa realizava viagens com o número de passageiros acima do permitido e os veículos disponibilizados ao atendimento à população apresentavam-se em más condições de conservação.

Nunca é demais lembrar que a responsabilidade dos fornecedores por vícios na prestação do serviço é objetiva e solidária, somente dela se eximindo caso consiga provar algumas das causas excludentes de sua responsabilidade, o que não ocorreu, “*in casu*”.

Ressalte-se, ainda, que as empresas de transporte coletivo são concessionárias de serviço público, sendo obrigadas à prestação nos moldes estabelecidos pelas normas e princípios de ordem pública, dentre os quais, serviços que atendam de maneira satisfatória aos fins a que se destinam, que atentem para a segurança e a saúde dos consumidores, e sejam prestados de forma eficaz e com a qualidade que dele se espera.

Depreende-se do artigo 6º, incisos I e X, da Lei n.º 8078/90, que é direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, sendo injustificável e inadmissível que o consumidor seja posto em risco ou prejudicado em razão de viagens em desconformidade com o que dispõe os aludidos decretos.

Aliás, a eficácia do serviço público prestado é devida pela empresa concessionária, sob pena de responsabilidade civil, na forma do artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 22: Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código”.

Urge repisar, ainda, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (art. 6º, IV, da Lei nº 8078/90). Sendo assim, o Código veda determinadas condutas praticadas pelos fornecedores.

Caracterizam-se as práticas abusivas 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 objetiva e o da harmonia nas relações de consumo (art. 4º, *caput* e III, da Lei nº 8078/90).

Atua, portanto, com abusividade todo fornecedor que viola o seu dever de boa-fé objetiva nas relações de consumo, significando um dever de atuar dentro da legalidade e com lealdade e transparência nas relações de consumo.

A boa fé objetiva consiste no estabelecimento de um **padrão ético, um modelo ético** objetivamente considerado a ser seguido pelas partes, mesmo na fase anterior à assinatura do contrato (fase pré-contratual). É **mais do que a boa fé subjetiva**, aquela intenção



de agir corretamente. Não basta que o fornecedor queira, que tenha a intenção, é preciso que aja de acordo com o **padrão de correção** exigido. Assim, se embora tenha agido com boa fé subjetiva, causar lesão ao consumidor será penalizado porque este não era o **comportamento objetivamente esperado**.

Por fim, para não deixar dúvida em relação à responsabilidade da reclamada, cabe ressaltar que, em face da teoria do risco administrativo, aplicável ao Estado, equivalente àquela teoria do risco da atividade econômica para os particulares, ambas adotadas pelo CDC, a pessoa jurídica que deixar de cumprir sua obrigação, ainda que parcialmente, terá responsabilidade objetiva e deverá ressarcir ao consumidor os danos por ela causados.

Diante do exposto, demonstrado de modo incontroverso que o fornecedor praticou as condutas descritas na Portaria inicial, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que o infrator **Viação Belo Monte Transportes Coletivos S.A.** perpetrhou as práticas infratativas consubstanciadas nos **art. 6º, X, 22, art. 39, V, todos do CDC, e no art. 12, inciso IX, alínea "a", do Decreto nº 2.181/97 e Decreto nº 44.603/2007**.

Dessa maneira, **julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelo infrator**, nos termos apontados nos autos de infração acima mencionados.

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

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

a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III ('s') do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2024, exercício anterior à data dos fatos, que, diante da inércia do fornecedor em informar, arbitro em R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais).

c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;



d) Assim, fixo o valor da multa base a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 130.000,00 (centro e trinta mil reais)**.

Considerando o reconhecimento da circunstância atenuante da Resolução PGJ n.º 54/2022 (art. 29, II - ser o infrator primário), em razão do contido na certidão de IDMPe: 3565634, que atesta a primariedade do fornecedor, fixo a multa intermediária em **R\$ 86.666,67 (oitenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)**.

Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$ 86.666,67 (oitenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)**.

ISTO POSTO, determino:

- 1) a intimação do infrator, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:
 - a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 60.666,20 (sessenta mil, seiscentos e sessenta e seis reais e vinte centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior; OU
 - b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

- 2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral **R\$ 86.666,67 (oitenta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.



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

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

Belo Horizonte, 13 de novembro de 2025.

Flávio Alexandre Correa Maciel
Promotor de Justiça



PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Novembro de 2025

Infrator	Viação Belo Monte Transportes Coletivos S.A.		
Processo	02.16.0024.0178491.2025-96		
Motivo			
	1 - RECEITA BRUTA		
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 4.166.666,67
	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	3
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\$ 130.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 65.000,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 195.000,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2025			283,60%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2025			4,0819
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 816,37
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 12.245.621,30
Multa base			R\$ 130.000,00
Multa base reduzida em 1/3 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 86.666,67



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

FLAVIO ALEXANDRE CORREA MACIEL, Promotor de Justiça, em 24/11/2025,
às 14:29

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
DE7A3-E2FD9-A7A84-0E4E7

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

