



DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado a partir de reclamação dando conta de suposta irregularidade praticada pelo fornecedor em epígrafe, consistente na oferta de reserva em hotel que não se encontrava em funcionamento – Hotel Financial, situado em Belo Horizonte/MG.

Auto de constatação às fls. 26/29.

Defesa administrativa apresentada pelo fornecedor às fls. 38/47.

Audiência realizada com o fim de firmar TAC e transação administrativa (fl. 101).

Alegações finais aduzidas às fls. 121/124, não tendo demonstrado o fornecedor interesse no acordo.

Relatório constando pesquisa sobre a existência de reclamações em relação ao fornecedor às fls. 141/144.

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 presentes autos.

Primeiramente, cumpre observar, ao contrário do que alega o representado, que este se encontra plenamente enquadrado no conceito de fornecedor disposto no art. 3º do CDC, uma vez que participa efetivamente da cadeia de consumo e auferir como remuneração parcela do valor das reservas efetuadas pela intermediação entre os prestadores de serviços e os consumidores, sendo plenamente viável sua responsabilização no caso de constatadas infrações consumeristas no serviço prestado pela sua plataforma.

Segundo preconiza o STJ: "O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo 'mediante remuneração', contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor" (STJ, REsp 1.316.921/RJ).

Insta destacar que a conduta investigada no presente procedimento está associada diretamente à plataforma mantida pelo fornecedor. Logo qualquer vício constatado em seu *site* importará na responsabilização do reclamado.

Dessa forma, é incontroversa a possibilidade de responsabilização do representado pela conduta infrativa em análise.

Quanto à prática da infração propriamente dita, após análise dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que não há dúvidas da prática infrativa consumerista por parte do fornecedor, sobretudo pelo auto de constatação de fls. 26/27, por meio do qual foi verificada, na plataforma digital mantida pelo infrator, a oferta de reserva no Hotel Financial situado na av. Afonso Pena, nº 571, centro desta capital, mesmo não estando ele em funcionamento.

Ainda, de acordo com informação prestada à fl. 143 e em consulta no *site reclame aqui*, utilizando-se do parâmetro de pesquisa "hotel financial fechado", é possível verificar outras reclamações, por meio das quais vários consumidores deram conta de que efetuaram reserva no Hotel Financial, pela plataforma mantida pelo fornecedor, mas que, ao chegarem no local, depararam-se com o hotel fechado, o que corrobora a prática da infração consumerista em comento e sua repercussão coletiva.

Emana da legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica. Nesse sentido, ao prever o rol (exemplificativo) de direitos básicos do consumidor, o CDC afirma “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, VI).

Ademais, compreende-se que a legislação consumerista incorpora, no direito brasileiro, 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).

Nesse sentido que o art. 13 do Decreto nº 2181/97, em seu inciso I, apresenta o descumprimento do dever anexo de informação como uma infração consumerista:

“Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes”.

Não se deve olvidar que a legislação consumerista impõe que todas as informações referentes aos serviços sejam apresentadas de forma correta, clara, precisa e ostensiva já no momento da publicidade promovida pelo fornecedor, obrigando quem a veicula e passando a integrar o contrato que vier a ser celebrado posteriormente.

A propósito, dispõem os art. 30 e 31, *caput*, da Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Dessa maneira, ao manter anúncio referente a hotel desativado, em sua plataforma digital, o fornecedor age contrário à boa fé objetiva que permeia as relações de consumo, não somente por não apresentar informações corretas, claras, precisas e ostensivas quanto à oferta da reserva em comento, como também por induzir consumidores a erro, fazendo-os acreditar nas informações visualizadas quando da busca de tais serviços no *site* da empresa.

Calha consignar, por fim, que o fato de o fornecedor ter descredenciado o Hotel Financial de sua rede de parceiros apenas confirma seu poder de gerência sobre os anúncios veiculados na plataforma digital, não tendo, contudo, o condão de afastar a prática abusiva em questão, já que se negou a firmar TAC e transação administrativa nos moldes propostos a fim de sanar tal irregularidade.

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor incorreu na prática abusiva descrita na inicial, reconheço, via de consequência, que o infrator **DECOLAR.COM LTDA.** perpetró as práticas infrativas prevista no artigo 13, incisos I e XVI, do Decreto n.º 2.181/97, além de descumprir o disposto no artigo 6º, incisos III e IV, do CDC.

Dessa forma, **julgo subsistente a infração apurada no presente processo administrativo para reconhecer a prática da conduta abusiva pelo infrator DECOLAR.COM LTDA.**

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 figuram no grupo II (item 4) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019;

b) Conforme consta nos autos, restou demonstrado que o fornecedor auferiu vantagem em razão de sua conduta, tendo em vista a não devolução da totalidade dos valores pagos pelos consumidores, contudo, não restaram apurados, devendo ser aplicado o fator 1.

c) Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado, dever-se-ia considerar a receita mensal média da autuada do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2019. Ante a falta de DRE nos autos, dado o porte da empresa, arbitro o faturamento no valor de **R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais)** para fins de 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\$ 171.666,67 (cento e setenta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais, sessenta e sete centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo que faço juntar a esta decisão.

Em razão da primariedade do infrator, conforme certidão de fl. 135, e ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar os efeitos do ato lesivo, já que promoveu o descredenciamento do hotel desativado de sua rede de anunciantes, reduz a pena base de 1/2 (atenuante do art. 25, incisos II e III, do Decreto nº 2181/97), fixando-se o valor em **R\$ 85.833,33 (oitenta e cinco mil, oitocentos e trinta e três reais, trinta e três centavos)**;

Verifica-se, por outro lado, a incidência das agravantes previstas nos incisos V e VI do art. 26 do referido diploma legal, dada a natureza dolosa da conduta e do fato de a oferta da reserva no hotel em questão ter sido contratada por diversos consumidores, sem contar seu potencial de prejudicar outros consumidores que a acessaram.

Pela incidência das referidas agravantes, aumento o valor da pena em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/2019. Dessa feita, o valor da multa passa a ser de **R\$ 128.749,99 (cento e vinte e oito mil, setecentos e quarenta e nove reais, noventa e nove centavos)**, o qual se torna definitivo, à míngua de outros fatores que possam modificá-lo.

ISSO POSTO, determino:

a) A notificação do fornecedor **DECOLAR.COM**, na forma legal, para 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\$ 115.874,99 – cento e quinze mil, oitocentos e setenta e quatro reais, noventa e nove centavos**, por meio de boleto, nos

Procon Estadual

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;

b) 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;

c) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$ 128.749,99 (cento e vinte e oito mil, setecentos e quarenta e nove reais, noventa e nove centavos)**, **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, 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;

d) 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;

e) 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, 25 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 | DECOLAR.COM | | |
| Processo | | | |
| Motivo | | | |
| 1 - RECEITA BRUTA | | | R\$ 100.000.000,00 |
| Porte => | Grande Porte | 12 | R\$ 8.333.333,33 |
| 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 | 2 |
| 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\$ 171.666,67 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 85.833,33 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 257.500,00 |
| 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 |

