

Processo Administrativo-Procon nº. **0024.18.013817-4**

## 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 do recebimento de reclamação formulada por consumidor noticiando prática infrativa consumerista por parte do fornecedor **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**

Em sua reclamação, datada de 16/07/2018, o consumidor relata que em consulta junto ao site do fornecedor em questão à procura de viagens internacionais, visualizou a opção "passagem + hotel" para Buenos Aires pelo preço de R\$455,00 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais) com saída de Belo Horizonte/MG. Contudo, ao clicar no anúncio, o preço é majorado para R\$910,00 (novecentos e dez reais) para duas pessoas, além de taxa no valor de R\$1.400,00 (um mil e quatrocentos reais), o que, em seu entendimento, seria uma publicidade enganosa, pois não foi possível adquirir o pacote pelo preço inicialmente visualizado (fl. 03).

O consumidor juntou *prints* às fls. 05/07.

Manifestação do fornecedor CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A às fls. 17/18, com juntada de documentação às fls. 19/49.

Novos esclarecimentos prestados pelo reclamado às fls. 53/57.

Minuta de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) às fls. 62/63v ofertado ao fornecedor que requereu designação de audiência ou dilação de prazo, a qual foi deferida, tendo apresentados seus argumentos pelos quais entende que não é necessário a celebração de TAC, uma vez que atuou de acordo com o ordenamento jurídico vigente, tendo prestadas todas as informações aos consumidores na publicidade objeto dos autos (fls. 78/82).

Instaurado Processo Administrativo (fl. 86).



Certidão da Secretaria atestando inexistir decisão administrativa condenatória em face da CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. à fl. 89 e à fl. 247.

Defesa administrativa do reclamado às fls. 94/104, reiterando seus argumentos já lançados nos autos, acrescentando tratar-se de uma reclamação isolada, tendo juntado documentos às fls. 104/121.

Resultado da pesquisa realizada pelos Fiscais do Procon-MG acerca da existência de outras reclamações semelhantes em face do mesmo fornecedor às fls. 124/127v e às fls. 209/214v, quando foram incluídas as reclamações do site Reclame Aqui.

Nova Fiscalização junto ao site do fornecedor realizada pelo Procon-MG (fls. 131/132v).

Instado a se manifestar quanto ao apurado pela Fiscalização do Procon-MG, o fornecedor manteve-se inerte, conforme certidão de fl. 144.

Proposta de Transação Administrativa às fls. 145/146.

Juntada de documentação pelo fornecedor às fls. 147/202v.

Ante a aludida proposta de Transação Administrativa, o reclamado requereu designação de audiência às fls. 218/218v, com junta de documentos às fls. 219/245, tendo sido deferido tal pleito.

Termo de Audiência às fls. 261/261v, tendo a advogada do fornecedor solicitado prazo de 15 (quinze) dias corridos para se manifestar quanto à referida proposta ou apresentar alegações finais, o que foi deferido.

Alegações Finais do fornecedor CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. às fls. 271/272v.

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 14/19.

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. 145/146v), não tendo o fornecedor aceitado a proposta, apresentando alegações finais (fls. 271/272v).



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 14/19.

De imediato, verifica-se que o fornecedor, ao longo do presente procedimento, não teceu argumentos de ordem preliminar, mas apenas meritória, de modo que passo, desde já, ao enfrentamento das impugnações.

O fornecedor em questão alegou atuar como intermediador na contratação de serviços e que os respectivos valores estão sujeitos à alteração de acordo com a disponibilidade, sendo que tais valores são por pessoa e sem taxas, as quais são incluídas no final da compra, a variar dito valor considerando o destino escolhido pelo consumidor, sendo que, quanto às taxas, não há controle de sua parte, mas sim dos fornecedores da Cia Aérea e do Hotel escolhido.

Ao prestar novos esclarecimentos, o reclamado ponderou que o pacote eleito pelo consumidor, que apresentou reclamação em 16/07/2018, era para quatro dias e não mais estava disponível, pois a resposta ora analisada data de 19/02/2019. Informou que o próprio consumidor trouxe aos autos a publicidade por ele veiculada e narrou o passo a passo que os consumidores seguem ao comprarem determinado pacote de viagens em seu site. Argumentou não ter veiculado publicidade enganosa, tendo o consumidor entendido a publicidade de forma equivocada, pois era a partir de R\$455,00 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais) por pessoa e o valor das taxas era de R\$1.456,36 (um mil e quatrocentos e cinquenta e seis reais e trinta e seis centavos), o qual, em verdade, refere-se "*às taxas de embarque e demais serviços cobrados dos passageiros por meio da Companhia Aérea*" (fl. 55).

Alega ter informado de forma clara que usa taxas não estão incluídas na oferta, o que se verifica do *print* de fl. 06 juntado aos autos pelo consumidor:

"Ou seja, além do valor de R\$1.456,36 ter correspondido às taxas cobradas para a venda de passagens para 02 (duas) pessoas, trataram-se de taxas de embarque e demais serviços cobrados exclusivamente pelas companhias aéreas, das quais a Denunciada não possui qualquer ingerência" (fl. 56).



O fornecedor ratifica que os valores das taxas são incluídos ao final da compra, tanto o é que consta da publicidade a expressão

“taxas a incluir”, valores estes praticados e repassados pelas Companhias Aéreas, não tendo praticado nenhuma infração consumerista, requerendo o arquivamento deste feito.

Por fim, em sede de Alegações Finais (fls. 271/272v), a CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. sustentou a inexistência de cometimento de ato ilícito de sua parte e repisa seu argumento de defesa:

“Cabe destacar que nos documentos acostados pelo próprio consumidor quando da denúncia já se verificava a informação da existência de taxas a serem incluídas na finalização da compra. Ao analisar os documentos apresentados nas fls. 5/6, verifica-se que, após clicar em “ver detalhes” o consumidor seria direcionado para seleção dos horários de ida e volta das passagens, em que é nitidamente visível a informação de “taxas a incluir” abaixo do “valor total por pessoa:” (fl. 271v), acostando *print* à fl. 272.

Todavia, não assiste razão ao fornecedor CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.

Isso porque como ele mesmo pontuou, a publicidade por ele veiculada em seu site foi trazida aos autos pelo próprio consumidor reclamante e dela se infere que os fatos relatados na reclamação de fl. 03 procedem, notadamente quanto a veiculação de publicidade enganosa.

Com efeito, a publicidade divulgada pelo reclamado anuncia pacotes de viagens a partir de determinado valor.

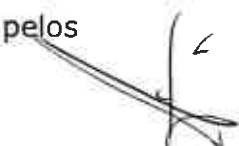
Ora, então, deveria ser possível comprar tal pacote de viagens por aquele valor ou outros superiores a depender de diversas variantes.

Porém, o valor anunciado não é praticado em nenhuma hipótese.

Vale dizer, se o site anuncia que passagem + hotel para Buenos Aires era a partir de R\$455,00 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais), deveria ser possível comprá-lo por tal valor, o que, na prática, não se concretiza porque o consumidor em nenhuma hipótese conseguirá pagar somente aquele valor e ter direito a passagem + hotel para Buenos Aires, devido à incidência de taxas.

É cediço que são cobradas taxas pela Companhia Aérea e pelo hotel e não é este o objeto da presente demanda, mas sim o fato de que o valor inicialmente divulgado pelo fornecedor não é praticado, induzindo os consumidores em erro, veiculando publicidade enganosa sem prestar as informações de forma clara, correta, precisa e ostensiva, contrariando as regras jurídicas do Código de Defesa do Consumidor.

Visando instruir o feito, foi realizada fiscalização pelos Fiscais do Procon-MG junto ao site do fornecedor em questão.



Na mencionada fiscalização junto ao site do fornecedor para averiguar "se encontra-se explícito o termo "taxas a incluir" esclarecido por completo, com sua natureza detalhada, ou ainda, à inclusão de asterisco na referida expressão com o intuito de remeter ressalva para que os consumidores tenham ciência do teor das tarifas a serem incluídas na contratação dos serviços turísticos" (fl. 131) não se constatou a expressão "taxas a incluir", verificando de forma aleatória outras ofertas de pacotes de viagens, tendo sido constatada a expressão "pacotes a partir de R\$400,00", no caso, com destino para o Rio de Janeiro. Após selecionar tal opção, "é exibida a oferta "Pompéu Rio Hotel R\$401,00/Adulto, taxas inclusas, em até 14x de R\$58,00. Ao clicar em comprar aparece a tela com as seguintes informações: dois adultos R\$600,00. taxas e impostos R\$190,00, valor final para dois viajantes R\$790,00, em até 14x R\$57,00" (fl. 131), tendo a fiscalização juntado prints às fls. 132/132v.

Como se apurou, em que pese a CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. divulgar que o pacote para o Rio de Janeiro era a partir de R\$400,00 (quatrocentos reais), não havia em seu site nenhuma opção de pacote de viagem para tal cidade ao preço de R\$400,00 (quatrocentos reais), de modo que o preço divulgado não era praticado.

Em defesa, o fornecedor alega a incidência de taxas a incluir por parte da Companhia Aérea e do Hotel, não tendo ingerência quanto a isso.

Porém, conforme exaustivamente exposto nesta decisão, tal argumento não merece prosperar, devendo ser afastado de plano.

Desta feita, os fatos relatados pelo consumidor reclamante à fl. 03 amoldam-se ao disposto no art. 31, *caput* e no art. 37, *caput* e §1º, ambos do Código de Defesa do Consumidor que assim preconiza, *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. 02B/02Bv, vislumbra-se que o fornecedor CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. infringiu direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º, incisos III e IV e afrontou o disposto no 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 ao fazê-lo acreditar que poderia comprar um pacote para quatro dias em Buenos Aires/Argentina pelo preço de R\$455,00 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais) estando inclusos passagem e hotel.

Inquestionável a enganosidade da publicidade que se discute neste Processo Administrativo, concretizando burla ao art. 37, *caput* e §1º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o fornecedor em questão veiculou anúncio de viagem por determinado valor o qual não é o valor efetivamente praticado, induzindo consumidores em erro.

Portanto, 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 **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS 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 nº 14/19, passo à graduação da pena administrativa, conforme se segue.

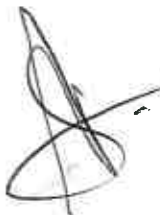
a) A infração cometida encontra capitulação no artigo art. 31, *caput* e no art. 37, *caput* e §§1º e 3º, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como no art. 14, §1º do Decreto nº 2.181/97 e, por força do artigo 20, da Resolução PGJ nº 14/2019, figura no **grupo III** 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 2017 especificamente em relação ao Estado de Minas Gerais, o fornecedor CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. não se manifestou, em que pese estarem assinados os Avisos de Recebimento de fl. 135 e de fl. 143.

Insta pontuar que o presente feito atenta-se à infração consumerista ocorrida no âmbito do Estado de Minas Gerais, englobando tanto a noticiada à fl. 03 quanto às noticiadas às fls. 124/127v, tendo, portanto, repercussão estadual, sendo este o motivo pelo qual o valor da receita bruta relativa ao exercício de 2017 do fornecedor em questão deve-se restringir ao âmbito do Estado de Minas Gerais.

Em pesquisa realizada junto a determinado sítio eletrônico de buscas, foi possível obter as Demonstrações Financeiras do fornecedor em questão, por meio de relatório, cuja data é 31 de dezembro de 2017, do qual se infere que a receita bruta de vendas da CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. no ano de 2017 foi de **R\$877.525.000,00 (oitocentos e setenta e sete milhões e quinhentos e vinte e cinco mil reais)** (vide doc. anexa – fl. 153).



Considerando que a população mineira representa 10% (dez por cento) da população nacional, a receita bruta do ano de 2017 na seara do Estado de Minas Gerais deverá ser 10% (dez por cento) do valor supracitado, o que equivale a **R\$87.752.500,00 (oitenta e sete milhões, setecentos e cinquenta e dois mil e quinhentos reais)**, valendo-me do disposto no art. 24, *caput* da Resolução PGJ nº 14/2019 para tanto.

Ante o exposto, já estipulada a receita anual, referente ao ano de 2017, no valor de **R\$87.752.500,00 (oitenta e sete milhões, setecentos e cinquenta e dois mil e quinhentos reais)** – art. 24 da Resolução PGJ nº 14/2019, o que caracteriza como empresa de GRANDE PORTE, tendo como referência o fator 5.000 (artigo 28, §1º da Resolução PGJ nº 14/2019).

d) Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ nº 14/19 e fixo o quantum da **pena-base** no valor de **R\$224.381,25 (duzentos e vinte e quatro mil e trezentos e oitenta e um reais e vinte 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 14/19.


e) Reconheço a **circunstância atenuante** do Dec. n.º 2.181/97 (art. 25, II – ser o infrator primário), conforme certidão de fl. 247, que atesta a inexistência de decisão administrativa condenatória transitada em julgado em face do reclamado, razão pela qual diminuo a pena base em 1/5 (artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/19), reduzindo-a ao patamar de **R\$179.505,00 (cento e setenta e nove mil e quinhentos e cinco reais)**.

Ante o exposto, para o fornecedor **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$179.505,00 (cento e setenta e nove mil e quinhentos e cinco reais)**.

Isto posto, **DETERMINO**:

1) A intimação do infrator **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.** na pessoa do **Bel. João Rosa**, inscrito na OAB/BA nº 17.023 e na OAB/MG nº 200.745 por meio do **endereço eletrônico [controladoria@dsr.adv.br](mailto:controladoria@dsr.adv.br)** 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\$161.554,50 (cento e sessenta e um mil e quinhentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ nº. 14/19, 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. 14/19;


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, 30 de março de 2023.

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



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Março de 2023</b>			
<b>Infrator</b>	CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.		
<b>Processo</b>	PA 0024.18.013817-4		
<b>Motivo</b>	Art. 31, caput e Art. 37, caput e §§1º e 3º, ambos do CDC		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 87.752.500,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 7.312.708,33
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 224.381,25</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 112.190,63</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 336.571,88</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2023			251,75%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2023			3,7430
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 748,59</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.228.873,75</b>



