

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.020747-2

Infrator: Company Tour Viagens Ltda

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através da qual se questiona conduta abusiva por parte do fornecedor, consistente em não possibilitar ao consumidor o reembolso de parcelas pagas no caso de rescisão antecipada do contrato.

Após análise do contrato de fls.06/08, constatou-se, ainda a presença, em tese, de cláusula abusiva, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: fixação de juros legais fora dos parâmetros estabelecidos no artigo 52, § do CDC (**cláusula 4**); estabelecer obrigações e responsabilidade patrimonial e extrapatrimonial fora das hipóteses legais (**cláusula 5 e 11**); fixar os preços de seus serviços ao salário-mínimo (**cláusula 9**); subtrair do consumidor a opção de reembolso das parcelas pagas, em caso de rescisão contratual, bem como cobrar multa fora dos parâmetros legais (**cláusula 10**); atenuar ou exonerar sua responsabilidade perante o consumidor (**cláusula 12**); estabelecer utilização compulsória de arbitragem (**cláusula 13**); impor ao consumidor a renúncia de discussão sobre os vícios contratuais (**cláusula 14**) e eleger foro contratual (**cláusula 15**).

Determinou-se a oitiva da empresa requerida, oportunidade em que se verificou o encerramento das atividades da mesma em data posterior à instauração do presente feito.

Dessa forma, procedeu-se à notificação do fornecedor por meio de edital (fls.73 e 77).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

2

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

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando estabelece diversas cláusulas abusivas em seu contrato de prestação de serviços, conforme acima elencadas.

De início, verifica-se conduta abusiva por parte do fornecedor, quando obriga o consumidor a ressarcir custos morais e patrimoniais decorrentes de sua obrigação; obriga herdeiros e legatários pelo cumprimento do contrato e impõe ao consumidor a renúncia de eventuais danos decorrentes do contrato (cláusulas 5, 11 e 14).

Ressalte-se que referidas cláusulas ofendem princípios fundamentais das relações de consumo, como a proteção do consumidor diante de sua vulnerabilidade, além de restringir direitos e obrigações e implicar ônus excessivo ao consumidor.

As cláusulas abusivas são determinações contratuais que dão vantagens exageradas aos fornecedores em desrespeito às proteções e garantias previstas no CDC.

A esse respeito, aliás, prevê o artigo 51, inciso IV, do CDC que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Ainda, um dos direitos básicos do consumidor é a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (artigo 6º, inciso IV, do CDC), assim como a modificação das cláusulas contratuais prejudiciais.

2

Verifica-se, também, conduta abusiva por parte do fornecedor quando subtrai do consumidor a opção de reembolso dos valores pagos, no caso de rescisão contratual antecipada, bem como estabelece multa rescisória no patamar de 30% do valor do contrato, além de 5% de honorários, vez que tal conduta se consubstancia vantagem manifestamente excessiva por parte do fornecedor (cláusula 10).

Nesse sentido, vale esclarecer que a imposição de multa pela rescisão contratual antecipada é legal, mas deve ser proporcional para ambas as partes.

No mesmo sentido e ainda em vigor, a Lei de Usura – decreto 22.626/33, em seu artigo 9º, estabelece que não é válida a cláusula penal, ou seja, a multa superior a 10% sobre o valor do contrato ou da dívida.

Assim, independentemente do tipo de contrato celebrado, a própria relação jurídica de consumo é suficiente para que o negócio jurídico receba proteção contra as cláusulas abusivas.

Anota o inciso II do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que é considerada como cláusula abusiva aquela que subtraía do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga. Cuida anotar que a Legislação Consumerista em diversos momentos apresenta a previsão da possibilidade do consumidor ser reembolsado, consoante se extrai do inciso II do §1º do artigo 18, o inciso IV do artigo 19 e o inciso II do artigo 20. Outra hipótese consagrada no diploma legal supramencionado está relacionada ao direito de arrependimento exercitado pelo consumidor, cuja previsão legal encontra-se entalhada no artigo 49. O fundamento de tal previsão é a máxima antiga que veda o enriquecimento sem causa, extraída da atual Codificação Civil.

Especificamente, o artigo 53 do CDC estabelece a nulidade, nos contratos de financiamento em geral, da cláusula de decaimento ou perdimento, que encerra a perda de todas as parcelas pagas, mesmo nas hipóteses de inadimplemento.

2

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).

Ressalte-se, ainda, abusividade na cláusula nove do contrato de prestação de serviços, uma vez que vincula o preço de seus serviços ao salário-mínimo, bem como da cláusula 13, a qual estabelece a utilização compulsória da arbitragem.

No caso em comento, trata-se, indiscutivelmente, de contrato de adesão, conforme descrito pelo art. 54 do CDC, de forma que o consumidor não possui ampla capacidade de discussão e negociação das cláusulas contratuais. Assim, torna-se nulo lhe impor a utilização da arbitragem como meio de resolução de conflitos.

Além disso, indexar os valores dos serviços ao salário-mínimo, de forma unilateral, acarreta desvantagem excessiva ao consumidor, sendo, portanto, nula de pleno direito, nos termos do artigo 51, IV, do CDC.

Também é abusiva a cláusula 12, uma vez que o fornecedor prevê sua exoneração de eventuais responsabilidades decorrentes do contrato.

O fornecedor ainda prevê, em seu contrato de prestação de serviços, cláusula de eleição de foro, elegendo a Comarca de Belo Horizonte como competente para dirimir as questões oriundas da relação contratual.

Embora não prevista expressamente no Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro também é cláusula abusiva, vez que quando estabelecido foro diverso do domicílio do consumidor, ainda que não inviabilize ou impossibilite, dificulta sua defesa, ofendendo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que diz ser direito básico do consumidor a facilitação de sua defesa em juízo.

2

Logo, tal cláusula ofende o sistema de defesa do consumidor, sendo, portanto, nula (artigo 51, inciso XV, da Lei 8.078/90).

Nessa oportunidade, julgo insubsistente a cláusula quarta, apontada na portaria inaugural, uma vez que a mesma está de acordo ao disposto no artigo 52, §1º do CDC.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **COMPANY TOUR VIAGENS LTDA**, praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetrou as práticas infrativas descritas na portaria inaugural (artigo 6º, III, 39, V, 51, I, II, IV, VII, XV, todos do CDC, artigo 12, VI do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **COMPANY TOUR VIAGENS LTDA**, nos termos apontado nos autos.

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 – 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 (item 29) 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 2018. Tendo em vista que o fornecedor não juntou aos autos o DRE, considero, para fins de



aplicação de multa, o valor de **R\$5.000.000,00 (cinco milhões)**, arbitrados em decorrência do porte de empresas do mesmo ramo.

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 ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$13.500,00 (treze mil, quinhentos reais)**.

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/6 (atenuante do art. 29, II, da Resolução PGJ 57/2022). Então, o valor passa a ser de **R\$11.250,00 (onze mil duzentos e cinquenta reais)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 29, da Resolução PGJ nº: 57/2022, inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências; V-agiu com dolo, pois mesmo em situação de insolvência continuou a firmar contratos, lesando os consumidores; bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/2022. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$16.875,00 (dezesesseis mil, oitocentos e setenta e cinco reais)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

a) A notificação da **COMPANY TOUR VIAGENS LTDA**, na forma legal, por edital, 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\$15.187,50 –quinze mil, cento e oitenta e sete reais, cinquenta centavos**, por meio de boleto, nos termos do artigo 36 da Resolução PGJ nº: 57/22, desde

2

que o faça 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 do art. 33, §º1º, da Resolução PGJ nº: 57/22 e art. 49, do Decreto nº 2.181/97;

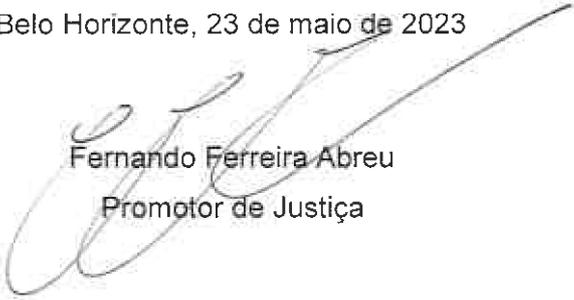
c) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$16.875,00 (dezesesseis mil, oitocentos e setenta e cinco reais)**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses 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 art.36, §6º da Resolução PGJ 57/22, e 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, 23 de maio de 2023



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Maio de 2023			
Infrator	Company Tour Viagens		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.000.000,00
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 416.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1,000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
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\$ 13.500,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 6.750,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 20.250,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/04/2023			253,84%
Valor da UFIR com juros até 30/04/2023			3,7652
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 753,04
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.295.592,82