

Processo Administrativo n.º: 0024.20.002643-3  
Representado: Viação Progresso e Turismo Ltda

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

O presente Processo Administrativo foi instaurado com lastro no Auto de Constatação n.º: 1280.19, lavrado pelo Procon-MG, o qual em ação fiscalizatória, por meio da internet, constatou que o reclamado não disponibiliza em site próprio ou de terceiro, para a venda online de passagens, espaços para que o consumidor portador de alguma deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar, no ato da compra, tal condição.

Notificados, os representados apresentaram defesa às fls. 33/34 e juntou os documentos de fls.35/38.

Realizada audiência de conciliação, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, não aceitos pelo fornecedor (fls.48).

Memoriais às fls.49/58.

Após, vieram os autos 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.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente os artigos 6º, III e parágrafo único do CDC, e artigo 13, I, do Decreto Lei n.º: 2.181/97, conforme constante da Portaria que deu ensejo ao presente procedimento.

**Procon Estadual**

Em defesa e em sede de alegações, o fornecedor insiste na alegação de que já oferece em seu site de venda de passagens online um campo denominado “central de ajuda”, contendo orientações para o portador de deficiência obter e retirar a passagem gratuita. Entretanto, o objeto do presente feito não se refere à gratuidade e sim a mecanismos para que o consumidor portador de deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar tal condição e ter, caso necessite, tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a ele condições para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário de passageiros.

Necessário observar que, ao contrário do alegado pelo fornecedor, o direito aqui discutido encontra amparado no Estatuto da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015, o qual preceitua em seu artigo 63 ser obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Cumprido observar, ainda, que, nos termos do referido Estatuto, toda pessoa com deficiência tem direito em igualdade com as demais pessoas, ao transporte e à mobilidade, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso, considerando-se como integrantes desse serviço os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a própria prestação do serviço (artigos 4º e 46, §1º, da Lei nº 13146/2015).

Outrossim, emana da própria legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica. É essa a inteligência do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, em especial em seu inciso I:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;”

Procon Estadual

É essa perspectiva de proteção, somada ao dever anexo de informação, decorrente da boa-fé objetiva que rege as relações jurídicas civis e consumeristas contemporâneas que impõe a necessidade de clareza a todas as questões relacionadas ao serviço que está sendo prestado, inclusive, o acesso ao consumidor portador de alguma deficiência às informações necessárias a lhe proporcionar condições amplas de acessibilidade.

O STJ, em julgado de 2016, resumiu bem aspectos relevantes do princípio da boa-fé objetiva: "A boa-fé objetiva 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 aos 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).

No caso ora analisado, o consumidor, portador de alguma deficiência ou com mobilidade reduzida, ao entrar no site do fornecedor para comprar uma passagem rodoviária terrestre, se encontra em situação de total desconhecimento acerca da utilização segura dos referidos serviços, sendo surpreendido, muitas vezes, com a impossibilidade de usufruir desses serviços.

Nesse sentido, os elementos axiológicos da boa-fé objetiva, como a proteção à legítima expectativa e a vedação ao comportamento contraditório, apresentam uma preocupação da ordem jurídica em proteger os sujeitos de uma relação jurídica contra ações ou omissões que os surpreendam de maneira prejudicial.

É 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, precisas 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 só pela via da boa-fé objetiva se vislumbra a necessidade de a informação em questão ser levada a conhecimento do consumidor. A Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) estabeleceu, através da Resolução ANTT nº: 3871/2012, procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e, dá outras providências.

Em seu art. 3º, a Resolução prevê que: "Os passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida têm direito a receber tratamento prioritário e diferenciado de forma a garantir a eles condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros".

Nesse ponto, observa-se o descumprimento da norma da agência reguladora supracitada por parte do representado, visto que não cumpriu com o dever de divulgação clara, a fim de lhes garantir utilização segura e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte rodoviário.

Nesse cenário, repise-se, não há dúvidas de que a falta de mecanismos próprios no site de venda de passagens online, para que o consumidor portador de deficiência ou com mobilidade reduzida possa informar tal condição, retira-lhe a possibilidade de obter condições plenas de acessibilidade na utilização dos serviços de transporte rodoviário, revelando-se incompatível com as normas infraconstitucionais elencadas e com o sistema de proteção consumerista, em especial o dever jurídico de informação, configurando, assim, a conduta infrativa prevista no artigo 6º, parágrafo único do CDC e artigo 13, I, do Decreto n.º 2.181/97.

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S.A.**, 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 a prática infrativa consubstanciada no art. 6º, III e parágrafo único do CDC e artigo 13, I, do Decreto 2181/97.

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora, nos termos apontados 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 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo 1 (item 1) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício anterior à data da autuação (dezembro de 2019), ou seja, exercício de 2018. Considerando que o fornecedor não apresentou o balanço patrimonial e não impugnou o valor arbitrado, a título de faturamento bruto, por ocasião da audiência de conciliação, considero, para fins de arbitramento da multa, o valor de **R\$100.000.000,00 (cem milhões 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 ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$88.333,33 (oitenta e oito mil, trezentos e trinta e três reais, trinta e três centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

No presente caso, verifico a incidência das agravantes previstas no inciso IV, VI e VII, do art. 26 do Decreto 2.181/97, uma vez que, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar providências para evitar ou mitigar as consequências; ocasionou dano de caráter repetitivo, já que vários consumidores foram lesados e foi praticada em detrimento de pessoas portadoras de deficiência.

Pela incidência da agravante exposta, aumento o valor da pena base em 1/2, diante da caracterização de três agravantes, conforme faculdade estabelecida no

Procon Estadual

artigo 29 da Resolução PGJ nº 14/2019. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$132.500,00 (cento e trinta e dois mil, quinhentos reais)**.

Em razão da primariedade do infrator reduzo a pena de 1/6 (atenuante do art. 25, incisos II e III, do Decreto nº 2181/97). Então, o valor passa a ser de **R\$110.416,67 (cento e dez mil, quatrocentos e dezesseis reais, sessenta e sete centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do infrator Viação Progresso e Turismo S.A, 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\$99.375,03 – noventa e nove mil, trezentos e setenta e cinco reais, três centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJnº 14/19, desde 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. 49, do Decreto nº 2.181/97;
- c) A notificação do fornecedor, com a emissão de boleto atualizado, a recolher **o valor integral da multa no importe de R\$110.416,67 (cento e dez mil, quatrocentos e dezesseis reais, sessenta e sete 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, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se.

Cumpra-se, na forma legal.

Belo Horizonte, 23 de novembro de 2022

  
Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

94  
5

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Novembro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Viação Progresso e Turismo S.A		
<b>Processo</b>	0024.20.002643-3		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 100.000.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 8.333.333,33
<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>1</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\$ 88.333,33</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 44.166,67</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 132.500,00</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2022			247,57%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2022			3,6985
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 739,70</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.095.435,61</b>