

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.23.001349-2

Infrator: 123 Milhas Viagens e Turismo 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 subtrair o consumidor da opção de reembolso em caso de cancelamento do contrato, uma vez que os serviços denominados “reembolso garantido” dá ao consumidor apenas o direito de receber um voucher no caso de cancelamento dos serviços contratados.

Após análise das informações prestadas pelo fornecedor às fls.11/18, constatou-se que o mesmo realmente prática conduta abusiva, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: induzir os consumidores a contratar os serviços denominados “reembolso garantido”, que, entretanto, somente dava o direito de aquisição de um voucher, no caso de rescisão contratual.

Defesa apresentada às fls.36/44.

Audiência realizada em 28.06.23, oportunidade em que se ofertou ao fornecedor firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa (fls.64/69).

Contraminuta apresentada pelo fornecedor às fls.80/81, a qual foi parcialmente indeferida pelo Ministério Público em despacho de fls.86.

Transcorrido o prazo de alegações finais sem manifestação do fornecedor (fls.105 e 112).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

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.

Em sede de defesa, o fornecedor alegou, em síntese, que para permitir ao consumidor regras mais flexíveis de reembolso em caso de cancelamento de passagens

promocionais, criou os serviços de “reembolso garantido”, no qual o consumidor tem a opção de pagar uma taxa e adquirir o reembolso por meio de voucher, em caso de rescisão contratual. Além disso, esclareceu que há transparência nas regras e condições do referido serviço.

Esclareça-se, inicialmente, que a relação jurídica entabulada entre as partes, contrato de prestação de serviços de venda de passagens e pacotes turísticos, caracteriza-se como consumerista, estando submetida às disposições do Código de Defesa do Consumidor, que reputa abusivas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou, ainda, sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Assim, sobre a juridicidade da conduta, constata-se que o fornecedor efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando cria um serviço, de forma unilateral, denominado “reembolso garantido”, o qual na verdade, garante ao consumidor, tão somente, a devolução das parcelas restantes, no caso de cancelamento dos serviços, em forma de “voucher”.

Tem-se, dessa forma, como abusiva os serviços denominados “Reembolso Garantido”.

Vale esclarecer, nesse sentido, 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, ainda, 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.

Não bastasse, é impossível ignorar que a empresa, ao fazer a promessa de emissão de vouchers a título de compensação pela rescisão contratual antecipada, não ressarcia efetivamente seus clientes. Pelo contrário: assim agindo, a empresa satisfaz unicamente os seus próprios interesses comerciais e lucrativos, haja vista que, numa só "jogada": a) mantém intacto o patrimônio e todos os valores já auferidos por meio das pactuações celebradas, b) bem como torna cativos os consumidores lesados, que terão que adquirir novas passagens, hospedagens e pacotes turísticos nas mãos da própria sociedade empresária, por preços que não se pode antever e que serão unilateralmente definidos pela fornecedora.

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).

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **123 VIAGENS E TURISMO LTDA – 123 MILHAS**, 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 descritas na portaria inaugural (artigo 39, V, 51, II e 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 **123 VIAGENS E TURISMO 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 (letra "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 2022. Tendo em vista que o fornecedor não juntou aos autos o DRE e, considerando o porte da empresa, considero, para fins de aplicação de multa, o valor de **R\$300.000.000,00 (trezentos 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\$755.000,00 (setecentos e cinquenta e cinco mil 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\$629.166,00 (seiscentos e vinte e nove mil, cento e sessenta e seis reais)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 29, da Resolução PGJ n.º 57/2022, inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências; do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua, bem como do inciso VII, uma vez que ocorreu em detrimento de menor de 18 (dezoito) ou maior de 60 (sessenta) anos.

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\$943.749,00 (novecentos e quarenta e três mil, setecentos e quarenta e nove reais)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação de **123 VIAGENS E TURISMO LTDA -123 MILHAS**, na forma legal, através do endereço eletrônico de seus representantes legais: fernando@srsadvocacia.com, rodrigo.soares@srsadvocacia.com, juridico@123milhas.com.br 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\$849.374,10 – oitocentos e quarenta e nove mil, trezentos e setenta e quatro reais, dez centavos**, por meio de boleto, nos termos do artigo 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, 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. 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\$943.749,00 (novecentos e quarenta e três mil, setecentos e quarenta e nove 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, 08 de novembro de 2023



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

| PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA | | | |
|---|--------------------------------------|------|---------------------------|
| ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA | | | |
| Novembro de 2023 | | | |
| Infrator | 123 Milhas | | |
| Processo | 002423001349-2 | | |
| Motivo | | | |
| 1 - RECEITA BRUTA | | | R\$ 300.000.000,00 |
| Porte => | Grande Porte | 12 | R\$ 25.000.000,00 |
| 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\$ 755.000,00 |
| Multa Mínima = Multa base reduzida em 50% | | | R\$ 377.500,00 |
| Multa Máxima = Multa base aumentada em 50% | | | R\$ 1.132.500,00 |
| Valor da UFIR em 31/10/2000 | | | 1,0641 |
| Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2023 | | | 260,21% |
| Valor da UFIR com juros até 31/10/2023 | | | 3,8330 |
| Multa mínima correspondente a 200 UFIRs | | | R\$ 766,60 |
| Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs | | | R\$ 11.498.942,33 |