



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 11.198/2015
Processo Administrativo n.º 0024.13.007586-4/001
Comarca de Belo Horizonte
Recorrente: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.
Recorrido: Procon-MG

RELATÓRIO

O PROCON-MG imputou à empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. a seguinte prática infrativa descrita na Portaria Inaugural (fl. 2): **(i)** não ter observado o limite temporal de sessenta segundos para contato com o setor de atendimento definitivo.

Por isso, aplicou-lhe a pena de multa no valor de R\$ 1.383.948,13 (um milhão trezentos e oitenta e três mil novecentos e quarenta e oito reais e treze centavos).

Inconformada, a Azul interpôs a este Órgão Colegiado recurso no qual alega:

a) **“de acordo com apuração do Departamento Técnico de Atendimento ao Cliente da Recorrente, as ligações [...], tiveram tempo de espera inferior ao quanto determina o art. 1º da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2018, ou seja, tempo de espera inferior a 60 (sessenta segundos)”** (fls. 97-98);

b) **“no dia 19 de junho, foi apurada a espera média de atendimento de apenas 01 (um) segundo e o tempo médio de abandono de ligações, de 24 (vinte e quatro segundos). Isto significa dizer que, os consumidores que tiveram a ligação atendida pelo SAC da recorrente, aguardaram a média de apenas 01 (um) segundo para serem rementidos ao atendente, ao passo que os consumidores que desistiram de aguardar o atendente da recorrente,**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

aguardaram, em média, apenas 24 (vinte e quatro) segundos
(fl. 98);

c) “em 27 de junho, [...], o tempo médio de espera desta data foi de apenas 5 (cinco) segundos, sendo que o tempo médio de abandono foi de 57 (cinquenta e sete segundos)” (fl. 99);

d) “o que deve ter ocorrido no caso em epígrafe, foi um equívoco na mediação de tempo efetuada por parte deste I. Órgão de Defesa do Consumidor” (fl. 99);

e) “de toda forma, [...], apenas em uma das ligações efetuadas ao SAC da Recorrente teria sido constatada irregularidade, fato este que demonstra, se é que ocorreu, uma exceção à regra” (fl. 100); além disso, disponibiliza aos consumidores “contato direto com o atendente, independentemente de menu eletrônico” (fl. 100);

f) a multa aplicada é excessiva, além de não estar condizente com o princípio da razoabilidade (fls. 100-104).

É o relatório.

À doutra revisão.

Belo Horizonte, 25 de abril de 2017.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

Recurso n.º 11.198/2015
Processo Administrativo n.º 0024.13.007586-4/001
Comarca de Belo Horizonte
Recorrente: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.
Recorrido: Procon-MG

ACÓRDÃO

Acorda a Primeira Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata dos julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.**

Belo Horizonte, 28 de junho de 2017.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

VOTO

COMPANHIA AÉREA. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC). LIMITE TEMPORAL DE ATENDIMENTO ULTRAPASSADO. CONTEXTO PROBATÓRIO SUFICIENTE DE OBRIGAÇÃO DESCUMPRIDA PELA FORNECEDORA. SUBSISTÊNCIA CONFIRMADA. REDUÇÃO DA MULTA, À LUZ DE PRECEDENTES DESTA JUNTA RECURSAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Decido.

I Mérito

1.1 Do descumprimento do limite temporal de sessenta segundos para contato com o setor de atendimento definitivo

A recorrente considera que não houve descumprimento do prazo de sessenta segundos para o contato com o setor de atendimento definitivo e justifica:

(i) o Departamento Técnico de Atendimento ao Cliente constatou que **“as ligações [...], tiveram tempo de espera inferior ao quanto determina o art. 1º da Portaria nº 2.014”** (fls. 97-98);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

(ii) nos dias 19 e 27 de junho, apurou-se que a espera média de atendimento foi, respectivamente, **“de “01 (um) segundo e 5 (cinco) segundos”** (fls. 98-99);

(iii) houve “um equívoco na mediação de tempo efetuada por parte deste I. Órgão de Defesa do Consumidor” (fl. 99);

(iv) “apenas em uma das ligações efetuadas ao SAC da Recorrente teria sido constatada irregularidade, uma exceção à regra” (fl. 100);

(v) disponibiliza aos consumidores “contato direto com o atendente, independentemente de menu eletrônico” (fl. 100).

Razão não lhe assiste.

O Decreto n.º 6.523/2008 determina:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

[...]

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Essa regra vem confirmada no artigo 1º da Portaria do Ministério da Justiça n.º 2.014/2008:

Art.1º O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

Assim, o descumprimento do prazo de transferência imediata não está sujeito a discussões sobre culpa, já que não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor para justificar a aplicação de penalidade. Pouco importa se a infração ocorreu por descuido, falha operacional ou descaso com o consumidor.

Vale dizer, o que se avalia é o fato objetivamente considerado, a conduta, o comportamento do fornecedor no mercado de consumo, independentemente do dolo ou da culpa, como bem leciona o Professor Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin:

O Código prevê uma série de comportamentos, contratuais ou não, que abusam da boa-fé do consumidor, assim como de sua situação de inferioridade econômica ou técnica. É compreensível, portanto, que tais práticas sejam consideradas ilícitas *per se*, independentemente da ocorrência de dano para o consumidor. Para elas vige presunção absoluta de ilicitude. (*Código brasileiro de defesa do consumidor*. 7ª ed. Forense Universitária. 2001. p. 318)

Dessa forma, são irrelevantes, *data venia*, as questões aduzidas pela recorrente com o intuito de demonstrar ser ela uma empresa cumpridora das normas regulamentares.

Afinal, se o preceito normativo estipulou prazo para que o consumidor possa ser atendido, não pode a recorrente descumpri-lo, em desconformidade com o sistema protetivo do consumidor, e, sobretudo, com o art. 8º do Decreto n.º 6.523/2008, que impõe a obediência aos postulados da dignidade, da transparência, da boa-fé, da eficiência, da eficácia, da celeridade e da cordialidade.

Da mesma forma, nada acrescentam os argumentos de que a falhas ocorridas são exceções.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

O descumprimento do limite temporal de sessenta segundos para contato com o setor de atendimento definitivo tem repercussão no mundo jurídico e autoriza a atuação dos órgãos de fiscalização. Qualquer violação dos direitos dos consumidores, ainda que uma em um milhão, gera responsabilidade. O fornecedor não se exime das consequências de eventual vício do serviço pelo simples fato de, em regra, tomar as precauções necessárias para atender as normas regulamentares.

Nesse diapasão, o entendimento do TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - APELAÇÃO ADESIVA - AÇÃO ANULATÓRIA - PROCON DE UBERABA - EMPRESA DE TELEFONIA - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - PRIMEIRO ATENDIMENTO - SESSENTA SEGUNDOS - APLICAÇÃO DE MULTA

1. O **SAC** deve garantir a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda em até sessenta segundos, conforme previsto no art. 10, §1º do Decreto 6.523/08.
2. O PROCON tem legitimidade para aplicar multa, com base no art. 56, I, do CDC, quando as condutas praticadas no mercado de consumo atingirem diretamente o interesse de consumidores, conforme.
3. O valor arbitrado para a multa deve ser graduado de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, nos termos do art. 57 do CDC.
4. Os honorários de sucumbência devem ser mantidos quando fixados em valor razoável, de acordo com o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido pra o seu serviço, nos termos do art. 20, §3º, alíneas 'a', 'b' e 'c', e §4º, do CPC.
5. Recursos desprovidos (Apelação Cível n.º 1.0701.12.006960-7/001, 8ª Câmara Cível, Des. Rogério Coutinho, DJ 16.07.2015).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

Como bem observou a autoridade primeva:

[...]

Das fiscalizações realizadas nos dias 19 e 27 de junho de 2013 restou consignado que:

“Num primeiro momento, foi realizada ligação telefônica para o SAC nº 0800 884 4040, às 08:24 do dia 19/06/2013, sendo gerado o protocolo de atendimento 4917701315756982, sendo a chamada atendida pelo Sr. Everaldo, o qual respondeu ao chamado em menos de 30 (trinta) segundos. Informei à atendente que se tratava de uma fiscalização e questionada relatou que o SAC funciona 24 horas ininterruptamente, 07 dias da semana, havendo atendimento para deficientes auditivos.

Posteriormente às 08:46 do dia 19/06/2013 realizei outra ligação para o referido 0800, via celular, e a chama não pode ser completada.

Nova ligação foi realizada através do telefone fixo do setor de fiscalização às 11:18, gerando o protocolo de atendimento 4917701315798702, sendo atendida pelo sr. Pedro Freitas com aproximadamente 30 (trinta) segundos. Segundo o Sr. Pedro Freitas, o SAC funciona 24 horas ininterruptamente.

Às 13:56 realizei outra ligação, sendo gerado o protocolo de atendimento 4917701315846158 sendo atendida pela Sra. Luciana Leite em 04:27 s (quatro minutos e vinte e sete segundos). Solicitei o envio da gravação de nossa conversa por e-mail, sendo que o envio poderia ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis, entretanto até o dia 27/06/2013 não havia recebido referido e-mail, dessa forma às 08:52 dos dia 27/06/13 liguei para o SAC da empresa (...) e após alguns minutos o e-mail com a gravação da conversa anterior me foi enviado. Protocolo de atendimento 4917701 37392308." (ipsis litteris)

Ora, a Portaria MJ nº 2.014, de 13 de outubro de 2008 dispõe, expressamente, acerca do tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a realização do contato direto com o atendente, quando esta opção tiver sido solicitada pelo consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso nº 11.198/2015

Referido dispositivo tem por finalidade assegurar a celeridade e a eficiência na prestação dos serviços regulamentados pelo Poder Público.

Cabe ainda esclarecer que o auto de constatação acostado às fls. 04/06 é documento público que goza de presunção *iuris tantum* de veracidade, só ilidida por comprovação em sentido contrário, cujo ônus é do fornecedor.

Nesses termos, a jurisprudência do Tribunal das Alterosas:

"EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - AUTO DE INFRAÇÃO - MULTA POR DESCUMPRIMENTO À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. DESPROPORCIONALIDADE DA MULTA APLICADA. VÍCIOS FORMAIS. NEGATIVA DO ATO INFRACIONAL. PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" DE VERACIDADE. Meras alegações sem comprovação não são suficientes para invalidação do auto de infração que é documento público e goza de presunção "juris tantum" de veracidade quanto ao que ocorreu na presença do agente administrativo que o lavrou. Não gera nulidade de sentença a alegação da existência de vícios formais que não causaram prejuízo à defesa do autuado. O arbitramento da multa infracional dentro dos limites legais é função administrativa, não cabendo ao Judiciário, alvo se desproporcional e desarrazoável, reduzi-la ou excluí-la, sob pena de ofensa à lei e ingerência na esfera do Poder Executivo". (TJMG - 7ª Câmara Cível - Apelação nº 1.0024.03.937901-1/001(1) Relator: Des. BELFZÁRIO . / DE LACERDA - j. 29.06.2004 - publ. 01.10.2004). Destaque nosso.

[...]

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor praticou a conduta descrita no Auto de Constatação nº 5319, e não havendo como deixar de concluir pela sua abusividade, reconheço a violação às disposições contidas no artigo 4º, § 4º do Decreto nº 6.523/08 e no artigo 1º da Portaria MJ 2.014/2008 (fls. 75-77) .

Por conseguinte, mantenho a infração julgada subsistente na decisão primeira, cujos fundamentos acolho como parte integrante desta decisão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

II Da aplicação da multa

Da observância ao princípio da razoabilidade

A tese de que a multa não está em consonância com o princípio da razoabilidade não merece acolhimento, mormente porque foi fixada de forma fundamentada, de acordo com critérios objetivos e observada a dosimetria estabelecida no artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90) e na Resolução PGJ n.º 11/2011. A gravidade da infração, a vantagem auferida (*in casu*, nenhuma) e a condição econômica do infrator foram levadas em consideração.

A referida resolução é ato que estabelece normas e critérios para efetivar a política nacional de consumo, nos termos da Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO. MULTA ADMINISTRATIVA - **PROCON**. LEGALIDADE, PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO PREVISTOS NO CDC. INSTRUÇÃO NORMATIVA ESTADUAL. AUSÊNCIA DE OFENSA À LEGALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. Demonstrada a conduta praticada pelo executado concernente a violação às normas consumeristas, assegurado processo administrativo com a oportunidade de apresentação de defesa e, mantida a condenação, revestida de legalidade a multa aplicada, bem como o valor arbitrado, visto que observados os parâmetros estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor e na legislação existente sobre a matéria. - Não ofende a estrita legalidade a aplicação de multa administrativa com fundamento em Instrução Normativa **Estadual**, eis que se revela legítima a penalidade quando imposta em razão da inobservância às normas protetivas dos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

direitos do consumidor, consoante estabelece o art. 57 do Código de Defesa do Consumidor (Apelação Cível n.º 1.0132.11.002416-4/001, 5ª Câmara Cível, Des. Moacir Lobato, DJ 18.02.2016, DP 29.02.2016) (grifos acrescentados).

Aos argumentos já expostos, acrescento que o Excelso Supremo Tribunal Federal já reconheceu a validade e a constitucionalidade de atos administrativos regulamentares, sem nenhuma ofensa ao princípio da legalidade, tal como se vê na seguinte ementa:

CONSTITUCIONAL. COMBUSTÍVEIS DERIVADOS DE PETRÓLEO E ÁLCOOL CARBURANTE. PRODUTOS VEDADOS AO TRANSPORTADOR REVENDEDOR RETALHISTA. PORTARIA Nº 250/91 DO ANTIGO MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. ALEGADA OFENSA AO ART. 170, PARÁGRAFO ÚNICO, DA CONSTITUIÇÃO. Ato ministerial que se limita a explicitar os termos da Resolução nº 4, de 24.05.88, legitimamente editada pelo antigo Conselho Nacional de Petróleo, no exercício de atribuição que lhe fora conferida pelo DL nº 395, de 29.04.83, que limitou a atividade do transportador-revendedor-retalhista à entrega, a domicílio, de óleo diesel, óleos combustíveis e querosene iluminante a granel e cuja vigência somente superveniente lei, prevista nos arts. 177, § 2º, II e 238, da Constituição, poderão afastar. Inaplicabilidade, ao caso, da norma do art. 170, parágrafo único, da Carta da República. Conhecimento e provimento do recurso extraordinário da primeira recorrente para reformar o acórdão recorrido. Não conhecimento do da segunda. (Recurso Extraordinário n.º 229.440-2, Rel. Min. Ilmar Galvão).

Não se pode falar, assim, em violação ao princípio da razoabilidade, uma vez que a sanção aplicada obedeceu aos limites definidos no artigo 57 da Lei n.º 8.078/90.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

Dito isso, e sem prejuízo de tais considerações, entendo ser possível reduzir o valor da multa, para excluir a majorante de um sexto decorrente da circunstância agravante do artigo 26, VI do Decreto n.º 2.181/97, pois o fato de as infrações que legitimam a autuação do Procon-MG serem de natureza difusa ou coletiva não gera, por si só, a presunção de que o fornecedor, com a prática infrativa, tenha ocasionado dano coletivo. Para que se possa aplicar essa agravante, são necessárias provas de que tal situação efetivamente ocorreu.

Essa é a orientação que tem prevalecido nesta Junta Recursal.

Em consequência, o valor da multa aplicada a recorrente sofrerá alteração. Sobre a pena-base (R\$ 2.372.482,50 – cálculo de fl. 81) incidirá a atenuante da primariedade (reconhecida na decisão recorrida, com redução à metade). Dessa operação {R\$ 2.372.482,50 – R\$ 1.186.241,25 = R\$ 1.186.241,25}, o valor definitivo da multa passa a ser de R\$ 1.186.241,25 (um milhão cento e oitenta e seis mil duzentos e quarenta e um reais e vinte e cinco centavos).

Destarte, dou provimento parcial ao recurso, apenas para reduzir o valor da multa.

É como voto.

Belo Horizonte, 28 de junho de 2017.

ANTÔNIO DE PADOVA MARCHI JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 11.198/2015

**A PROCURADORA DE JUSTIÇA IRAÍDES DE OLIVEIRA
MARQUES CAILLAUX**

VOTO

De acordo.

**O PROCURADOR DE JUSTIÇA MARCOS TOFANI BAER
BAHIA**

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, DERAM PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO, APENAS PARA REDUZIR O VALOR DA MULTA APLICADA.