

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.22.012910-0

Infrator: HURB TECHNOLOGIES S/A.

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 ofertar, em tempo ajustado, as sugestões de voo ao consumidor e não proceder ao agendamento da viagem nos moldes indicados nos termos contratuais que regem a modalidade pacote 'Data Flexível'.

Defesa apresentada às fls.1.017/1.029v.

Audiência realizada em 1.346, em que o reclamado, apesar de intimado, não compareceu.

Alegações finais apresentadas às fls.1.384/1.389v.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

Inicialmente, cabe asseverar que o fato de haver processo similar na Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, não impede este Órgão de apurar as infrações consumeristas que lhe sejam notificadas, já que, nos termos do art. 4º do Decreto n.º 2.181, de 1997, todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo.

Assim, o procedimento lá iniciado, não obsta a continuidade do presente feito.

2

Da mesma forma, não há que se falar em arquivamento do processo, diante da existência de Ações Cíveis Públicas ajuizadas em desfavor do reclamado, sob pena de ocorrência de litispendência.

Ao contrário do alegado pela empresa infratora, os pedidos das Ações Cíveis Públicas e do presente Processo Administrativo não são coincidentes, vez que nas ações referidas, conforme demonstrado pelo próprio reclamante, busca-se o cumprimento das obrigações assumidas pela empresa, na forma da marcação das viagens adquiridas pelos consumidores ou, alternativamente, o seu ressarcimento, ou seja, a devolução dos valores pagos aos consumidores individualmente. Já no presente feito o que se persegue é o sancionamento da empresa por afronta à legislação consumerista e ressarcimento da coletividade. Nitidamente, trata-se de questão cuja solução remete a searas distintas, administrativa e cível. Não há, portanto, litispendência em razão da separação das instâncias.

No mérito, 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.

Depura-se do procedimento que, para a modalidade de pacote 'Data Flexível', o fornecedor não ofereceu, conforme ajustado, opções de datas de viagem aos consumidores nem procedeu ao agendamento das viagens, embora tenha recebido o pagamento por parte dos consumidores, revelando o descumprimento do contrato.

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.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, especialmente os artigos 39, V, art. 51, XV, do CDC.

Como acima ressaltado, não há dúvidas acerca da existência da infração consumerista de natureza coletiva no presente caso, mostrando-se flagrantemente abusiva a venda de pacotes turístico e passagens aéreas e o seu não cumprimento na forma estabelecida no contrato, o que configura obtenção de vantagem excessivamente onerosa da empresa sobre os consumidores.

Depreende-se da leitura do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor que são abusivas as condutas:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Nesse aspecto, aponta Antônio Herman V. e Benjamin “as práticas abusivas representam antes de mais nada a tentativa do fornecedor agravar o desequilíbrio (i.e., vulnerabilidade) da relação jurídica com o consumidor, impondo sua superioridade e vontade” (BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e, *O direito do consumidor comentado*– Rio de Janeiro: Forense, 1991, p. 218-219, *apud* EFING, Antônio Carlos, *Fundamentos do direito das relações de consumo* – 2ª ed. – Curitiba : Juruá, 2004, p. 197. Disponível em <https://gilbertomelo.com.br/praticas-comerciais-abusivas-e-sociedade-de-consumo/> . Acesso em 23.11.2022)

No mesmo sentido lecionam Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano:

“A vantagem excessiva, ou exagerada, é aquela caracterizada pela desproporcionalidade. O fornecedor, neste caso, impõe ao consumidor uma situação inconciliável entre o bem ou serviço recebido pelo consumidor e o preço realizado” (NUNES, Vidal Serrano Júnior e SERRANO, Yolanda Alves Pinto. *Código de Defesa do Consumidor Interpretado*. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 127. Disponível em [https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/ Attachments/115/arquivo_007.pdf](https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/115/arquivo_007.pdf). Acesso em 28.01.2020)

Calha consignar que a obtenção da vantagem manifestamente excessiva no caso em apreço se torna mais evidente à luz do que dispõe o art. 51, parágrafo 1º, do CDC, o qual preceitua que “presume-se vantagem exagerada,

entre outros casos, a vantagem que: (I) ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence”.

Nessa esteira, não há dúvidas de que o fornecedor, com o descumprimento da prestação devida, considerando que recebeu os valores pagos pelo consumidor e não entregou sua contraprestação, obteve vantagem excessivamente onerosa, vez que detinha sob único e exclusivo controle, o poder de decisão sobre quando e como cumprir sua obrigação, revelando igualmente a afronta ao princípio da boa-fé objetiva.

Compulsando-se os autos, observa-se que o fornecedor, mesmo ciente das dificuldades para o cumprimento dos contratos já firmados, continuou a comercializar os pacotes com ‘Datas Flexíveis’, demonstrando, assim, total desprezo aos princípios da legislação consumerista, em especial ao da boa-fé objetiva.

Compreende-se que a legislação consumerista incorpora, no direito brasileiro, o princípio denominado pela doutrina como boa-fé objetiva, que, como bem expresso pelo Superior Tribunal de Justiça “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 a aos os 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).

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 de Defesa do Consumidor 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 **HURB TECHNOLOGIES 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 descrita na portaria inaugural (artigo 51, XV, ambos do CDC).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **HURB TECHNOLOGIES S/A.**, 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 (letras “s” e ‘ad’) 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 2021. 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\$500.000.000,00 (quinhentos milhões reais)**.
- c) Conforme consta dos autos verifica-se que o fornecedor auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores, tendo em vista que se apropriou dos valores por eles pagos, sem oferecer a contraprestação devida;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 2.505.000,00 (dois milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.

Em razão da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/3 (atenuante do art. 29, II, da Resolução PGJ 57/2022).

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; 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 1/3, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/2022.

Tendo em vista a coincidência dos percentuais de redução e aumento aplicados em razão do reconhecimento da atenuante e das agravantes, compenso-as, restando a multa intermediária no valor de **R\$ 2.505.000,00 (dois milhões, quinhentos e cinco mil reais)**.

Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$ 2.505.000,00 (dois milhões, quinhentos e cinco mil reais)**, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

1) a intimação do infrator, pelo correio e pelos endereços eletrônicos constantes na fl. 1363, para, no **prazo de 10 (dez) dias úteis** a contar de sua intimação:

a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 1.753.500,00 (um milhão, setecentos e cinquenta e três mil e quinhentos reais)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% 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 Federal nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na

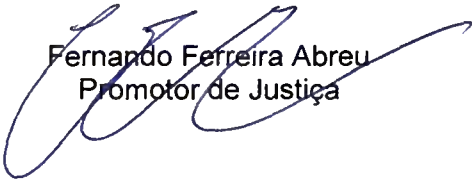
forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

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, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral R\$ 2.505.000,00 (dois milhões, quinhentos e cinco mil reais), no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, 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, artigos 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.

Belo Horizonte, 17 de setembro de 2024.


Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Setembro de 2024			
Infrator	HURB		
Processo	0024.22.012910-0		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 500.000.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 41.666.666,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 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	2
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 2.505.000,00
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 1.252.500,00
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 3.757.500,00
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/08/2024			268,91%
Valor da UFIR com juros até 31/08/2024			3,9256
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 785,11
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.776.672,43
Multa base			R\$ 2.505.000,00
Multa base reduzida em 1/3 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			-
Acréscimo de 1/3– art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			-