



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: **0113-003-614-7**

Fornecedor: Ethiopian Airlines Enterprise

EMENTA: Extravio de bagagem. Transporte aéreo. Fato do serviço. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Incidência das disposições do CDC. Infração à Lei 8.078/1990: art. 6º, inciso VI e art. 14.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação do consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal 2.181/97, em face do fornecedor **Ethiopian Airlines Enterprise**, inscrita no CNPJ 18.002.679/0001-13, por violação dos artigos 6º, VI e 14, do Código de Defesa do Consumidor.

O processo teve trâmite regular, com respeito aos princípios da ampla defesa e do contraditório:

Carta de Informações Preliminares (CIP) às fls. 4.

Informações prestadas às fls. 10-11.

Feito convertido em Reclamação às fls. 13-15.

Audiência de conciliação às fls. 18.

Comprovantes de notificação às fls. 4-v e 15-v.



Aduziu o Consumidor no seu relato que, na data de 14/10/13, deixou a cidade de Bissau, capital da República da Guiné-Bissau (África) com destino a Guarulhos-SP, usando dos serviços da companhia aérea Ethiopian Airlines.

Que chegando ao Aeroporto Internacional de São Paulo em Guarulhos (SP) na madrugada de 15/10/13, teve sua bagagem extraviada.

Que imediatamente procurou a companhia aérea que confirmou o extravio e providenciou formulário para o registro da ocorrência, alegando que no prazo de 7 (sete) dias daria uma solução para o problema.

Como não teve o retorno da empresa no prazo informado, registrou reclamação no Procon na data de 04/11/13 (fls. 02), buscando reparação.

Notificado através da Carta de Informações Preliminares (fls. 04), o fornecedor manifestou-se às fls. 10-11, sem apresentar documentações regulares de representação, alegando que orientou o consumidor a preencher o formulário próprio para início do procedimento interno da companhia.

Que o procedimento encontra-se em andamento e que tem o prazo de 90 (noventa) dias para ser concluído, e que nesse período a empresa promove o rastreamento das informações e do histórico de vôo e apura os equívocos na operação.

Pelo consumidor, foi informado que durante esse período, não logrou êxito nas tentativas de solução junto a companhia aérea, que insiste e oferecer valores ínfimos para fins de indenização, usando tabela tarifária prevista no Código Brasileiro de Aeronáutica e na Convenção de Varsóvia.

Frustrada a tentativa preliminar para solução da demanda, o feito foi convertido em **Processo Administrativo de Reclamação** às fls. 13-15, seguindo o rito previsto nos artigos 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97.

Assim, foi fornecedor foi novamente notificado às fls. 15, desta vez, para comparecer a audiência de conciliação e apresentar defesa no prazo legal.



Não obstante ter sido regularmente convocado na data de 04/12/13 (fls. 15-v), o fornecedor não compareceu na audiência designada (fls. 19) e não apresentou defesa.

É o relatório. Passo a decidir.

A Lei nº 8.078/90 que instituiu o Código de Defesa do Consumidor prevê como direito básico do consumidor a efetiva reparação de danos sofridos, estabelecendo inclusive o regime de responsabilidade objetiva, por fatos decorrentes de falha na prestação do serviço:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

*VI - a **efetiva prevenção e reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

.....

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela **reparação dos danos causados aos consumidores** por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Os documentos juntados pelo consumidor às fls. 07-09 comprovam satisfatoriamente os fatos alegados.

Da mesma forma, com as informações trazidas pelo fornecedor às fls. 10-11, confirma-se que de fato houve o extravio da bagagem, situação que caracteriza falha na prestação do serviço, que causou danos ao consumidor e que, segundo as regras brasileiras de defesa do consumidor, são de responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC.

Por seu turno, a empresa demandada não demonstrou nenhum fato desconstitutivo do direito do consumidor ser reparado pelo dano sofrido, porquanto



não juntou aos autos qualquer documento que atestasse suas alegações, desincumbindo-se de seu ônus probatório, na forma do art. 333 do CPC:

“Art. 333. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

As alegações do fornecedor se resumem em argumentos evasivos de que o problema estaria sendo tratado internamente.

Pelo que consta dos autos, com o extravio da bagagem demonstrado, está caracterizado falha na prestação do serviço de onde decorre o direito a ser reparado, independentemente da existência de culpa, na forma do art. 14 do CDC, conforme acima declinado.

Nesse sentido, é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA (INDENIZATÓRIA) - DANOS PATRIMONIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS DECORRENTES DE **EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VÔO AÉREO INTERNACIONAL - PREVALÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU SEGUIMENTO AO RECURSO ESPECIAL - HARMONIA ENTRE O ENTENDIMENTO ADOTADO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM E A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INSURGÊNCIA RECURSAL DA RÉ.

1. É possível a decisão monocrática denegatória de seguimento proferida pelo relator nos casos de recurso manifestamente improcedente ou contrário à jurisprudência dominante do Tribunal, do STF ou de Tribunal Superior. Ademais, a interposição de agravo regimental para o colegiado permite a apreciação de todas as questões suscitadas no reclamo, suprimindo eventual violação do artigo 557 do CPC.

2. Em hipótese como a dos autos, na qual se pleiteia a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos decorrentes do **extravio de sua bagagem, em transporte aéreo internacional, a jurisprudência desta Corte Superior orienta-se no sentido de prevalência das normas do Código de Defesa do Consumidor em detrimento da Convenção de Varsóvia.**

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no **REsp 1314620/SP**, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2013, **DJe 24/10/2013**)



PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INEXISTÊNCIA DE VÍCIOS NO ACÓRDÃO RECORRIDO. REVISÃO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. **INAPLICABILIDADE DA INDENIZAÇÃO TARIFADA PREVISTA NO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA E NA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA.** DECISÃO MANTIDA.

1. O julgador não está obrigado a analisar todos os argumentos invocados pela parte quando tenha encontrado fundamentação suficiente para dirimir a controvérsia, não ocorrendo, assim, afronta ao art. 535 do CPC.

2. O recurso especial interposto para desconstituir os pressupostos fáticos adotados pelo acórdão recorrido encontra óbice na Súmula n. 7 desta Corte.

3. Desde o advento do Código do Consumidor, **a jurisprudência desta Corte é uníssona no sentido de ser inaplicável a indenização tarifada prevista no Código Brasileiro de Aeronáutica e na Convenção de Varsóvia em caso de responsabilidade do transportador aéreo por extravio de carga**, sub-rogando-se a seguradora nos direitos do segurado.

4. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 84.013/RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 05/03/2013, **DJe 19/03/2013**)

No mesmo sentido, Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

INDENIZAÇÃO - TRANSPORTE AÉREO - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - SERVIÇO DEFEITUOSO - DANO MATERIAL E MORAL - FIXAÇÃO DO QUANTUM - HONORÁRIOS - PERCENTUAL. 1. Em se tratando de indenização por **danos materiais e morais**, por falha na prestação do **serviço de transporte aéreo**, por se configurar verdadeira relação de consumo, **aplica-se o Código de Defesa do Consumidor em detrimento do Código Brasileiro de Aeronáutica.** 2. Em caso de extravio de bagagem, a reparação por danos materiais deve ser a mais próxima possível da realidade, devendo prevalecer a relação de pertences apresentada pela parte, se não foi feita prova contrária pela ré. 3. Na fixação do dano moral, o julgador deve levar em conta o caráter reparatório e pedagógico da condenação, cuidando para não permitir o lucro fácil do ofendido, mas também não reduzindo a indenização a um valor irrisório. 4. Nas demandas condenatórias, a verba honorária será fixada entre 10 e 20% do valor da condenação, tendo por base as circunstâncias elencadas no art. 20, § 3º, do CPC. (Apelação Cível 1.0145.12.023886-3/001, Relator(a): Des.(a) Guilherme Luciano Baeta Nunes, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/11/2013, publicação da súmula em **08/11/2013**)

Não obstante as oportunidades de solucionar o demanda do consumidor, o fornecedor regularmente notificado (fls. 15-v) **não compareceu** na audiência designada (fls. 18) e **não apresentou defesa**, conforme certidão de fls. 19, cometendo com esse ato, nova infração, ao desrespeitar determinações de uma órgão oficial de defesa do consumidor, conforme previsto no art. 55, §4º do CDC, e no art. 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, *in verbis*:



Art. 55

...

§ 4º Os **órgãos oficiais** poderão expedir notificações aos fornecedores para que, **sob pena de desobediência**, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

.....

Art. 33

....

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o **desrespeito às determinações e convocações** dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da **imposição das sanções administrativas e civis cabíveis**.

Nesse sentido STJ:

DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÕES. APLICAÇÃO DE MULTA PELO PROCON. DECRETO 2.181/1997.

1. Dispõe o **art. 55, § 4º**, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que "Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial".

2. Assim, a recusa do fornecedor em prestar informações **pode ensejar o crime de desobediência**, além de sujeitá-lo às demais sanções administrativas previstas no próprio art. 55, sistemática seguida pelo **art. 33, § 2º**, do Decreto 2.181/1997.

3. Recurso Especial provido.

(REsp 1120310/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/08/2010, DJe 14/09/2010)

(Destacamos)

Assim, em face do exposto, julgo fundamentada a reclamação do consumidor, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97, e aplico à infratora a **pena de multa** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011.



A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica do infrator.**

1) A conduta da Infratora violou os artigos 6º, inciso VI; 14; e 55, § 4º do CDC, e, artigo 33, § 2º do Decreto Federal nº 2.181/97, prática que se enquadra no grupo I de gravidade do art. 60, inciso I, c/c art. 61 da Resolução PGJ nº 11/2011.

2) Considero a vantagem auferida, não apurada ou não auferida (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

3) O fornecedor não apresentou demonstrativo de resultados, apesar de notificado (fls. 15).

Assim, levando-se em conta tratar-se de empresa do seguimento de transporte aéreo internacional com operações iniciadas no Brasil em 2013, arbitro, para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 700.000.000,00 (setecentos milhões de reais) que reduzo a metade por conta das operações da empresa terem sido iniciadas, com unidade própria no Brasil, apenas no segundo trimestre de 2013, fixando sua receita em R\$ 350.000.000,00 (trezentos e cinquenta milhões de reais), na forma do art. 63, § 1º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo em anexo, fixo a **pena base em R\$ 296.666,67** (duzentos e noventa e seis mil seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de f. 19, reduzo a pena base a metade, para o valor de R\$ 148.333,33 (cento e quarenta e oito mil, trezentos e trinta e três reais e trinta e três centavos), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97.

Presente a agravante contida no inciso IV, do art. 26, do Decreto Federal 2.181/97, tendo em vista que, tendo conhecimento do ato lesivo, a Infratora



não tomou as providências para evitar ou mitigar as suas conseqüências, acrescido à pena base 1/6 (um sexto), elevando-a para R\$ 173.055,53 (cento e setenta e três mil, cinqüenta e cinco reais e cinqüenta e três centavos).

Considerando ainda que há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/6 (um sexto), e fixo-a, em definitivo, no valor de **R\$ 201.898,12 (duzentos e um mil, oitocentos e noventa e oito reais e doze centavos)**.

Isso posto, determino:

a) A **notificação da infratora** na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa arbitrada, na data apazada constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo a Infratora juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, §2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, julgado improcedente, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

c) A inscrição do nome da Infratora no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do caput do art. 44 da Lei nº. 8.078/90 e inciso II do art. 58, do Decreto Federal nº 2.181/97, conforme classificação do SINDEC.

Itajubá-MG, 20 de janeiro de 2014.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon