



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº: 0116-002.920-0

Fornecedores:

- 1) INTERMUNDIAL BRASIL CORRETORA DE SEGUROS
INTERMUNDIAL CNPJ 14.258.240/0001-03
- 2) QBE BRASIL SEGUROS SA
QBE SEGURADORA CNPJ 96.348.677/0001-94
- 3) TVLX VIAJENS E TURISMO
VIAJANET CNPJ 12.337.454/0001-31

EMENTA: EXTRAVIO DE BAGAGEM. TRANSPORTE AÉREO. FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. INCIDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES DO CDC. INFRAÇÃO À LEI 8.078/1990: ART. 6º, INCISO VI, 7º E ART. 14. DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL CONFIGURADO. DESVANTAGEM EXAGERADA. PRÁTICA ABUSIVA E ATENTATÓRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. CDC, art. 39, V, art. 51, IV e § 1º, I, II, e III. RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA COM APLICAÇÃO DE MULTA.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de reclamação de consumidor, nos termos do art. 33, III, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedores, INTERMUNDIAL BRASIL CORRETORA DE SEGUROS CNPJ 14.258.240/0001-03, QBE BRASIL SEGUROS SA CNPJ 96.348.677/0001-94, e TVLX VIAJENS E TURISMO CNPJ 12.337.454/0001-31, por violação dos artigos 6º, VI, 14, e 39, V, do CDC.

Chegou ao conhecimento do Procon, através de reclamação do consumidor, que:



“O Consumidor alega que ao efetuar uma viagem com Destino à Nice, com conexão em Londres e Bruxelas, constatou que sua bagagem, composta por duas malas, havia sido extraviada, registrando uma ocorrência no aeroporto de Nice. O Consumidor entrou em contato com a Empresa Intermundial, que é responsável por prestar assistência em casos de natureza semelhante. O Consumidor fora para outros destinos, com a promessa de que suas bagagens seriam entregues. No Brasil o Consumidor entrou em contato com a Empresa por meio do protocolo de atendimento 7C6DF6B. O Consumidor conseguiu recuperar seus pertences 07 dias depois, e como não possuía nenhum artefato pessoal em mãos, necessitou realizar compras de roupas e outros acessórios, porém não fora ressarcida pela Empresa responsável, sendo que, existe uma barreira burocrática que impede o Consumidor de realizar tal solicitação de ressarcimento. Acrescentando, assim, os números das duas apólices de seguro. 9104-0004-1091284/9104-0004-1091285. Solicita-se a restituição dos valores gastos em função do transtorno; no Banco Itaú; Conta 17254 3 Agência: 3138. Em nome do Consumidor. [...]”

Notificado às fl. 04-v o fornecedor INTERMUNDIAL não prestou informações e nem se manifestou nos autos.

Notificado às fl. 06-v o fornecedor TVLX VIAGENS apresentou defesa às fl. 33-36 e 47-78, alegando que:

A empresa atua no setor de e-commerce aproximando consumidores e empresas aéreas e que se constitui em “uma ferramenta de busca e indexação”.

Que a empresa recebe por esse serviço *on line* que é pago pelo usuário de seu site no momento da confirmação da compra.

Que o serviço prestado se dá com a otimização da pesquisa feita pelo consumidor e que só é remunerada quando o consumidor opta pela compra das passagens através do site do VIAJANET.

E que não tem qualquer responsabilidade acerca do extravio da bagagem, tendo a seguradora a obrigação de fazer a reparação.



Notificado às fl. 08-v, o fornecedor QBE SEGURADORA juntou defesa com documentos as fl. 25-32 e 95-101, alegando que:

A indenização securitária não foi paga porque não houve a comunicação do sinistro junto a seguradora.

Que a consumidora não enviou a documentação para regulação do processo de sinistro o que impossibilitou o pagamento da indenização.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o processo atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE

Alega o fornecedor TVLX VIAGENS E TURISMO, ilegitimidade de parte por ter apenas oferecido o meio pelo qual o consumidor adquiriu a passagem aérea.

Aduz que o site VIAJANET funciona como uma ferramenta de busca e indexação, e que por esse motivo não poderia responder pela falha na prestação do serviço.

A matéria dos autos trata sobre relação de consumo conforme definição prevista nos art. 2º e 3º do CDC, cujo regime de responsabilidade é objetiva e solidária, na forma do art. 14, e do art. 7º, parágrafo único, do CDC:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

*Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, **todos responderão solidariamente pela reparação dos danos** previstos nas normas de consumo.*



Nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL EM EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA (INDENIZATÓRIA) - PACOTE TURÍSTICO - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ASSISTÊNCIA/SEGURO VIAGEM) - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA OPERADORA DE TURISMO (AGÊNCIA DE VIAGEM) - DECISÃO MONOCRÁTICA DANDO PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL DO CONSUMIDOR. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AGÊNCIA DE VIAGEM. 1. O interesse em recorrer é instituto ontologicamente semelhante ao interesse de agir como condição da ação e é mensurado à luz do benefício prático que o recurso pode proporcionar ao recorrente. Na hipótese em tela, verificada a improcedência do pedido em relação a uma das rés, com atribuição, no particular, de ônus sucumbencial ao autor, inarredável o seu interesse em recorrer, a fim de se reconhecer a responsabilidade solidária da agência da viagens. 2. Não há violação à Súmula 7 desta Corte quando a decisão cinge-se a revalorar juridicamente as situações fáticas, nos moldes em que delineados pelas instâncias ordinárias (sentença e acórdão). 3. "Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote." (REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011) 4. Agravo regimental desprovido. (AgRg nos EDcl no REsp 1300701/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 04/11/2014, DJe 14/11/2014)

REPETIÇÃO DE INDÉBITO - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CADEIA DE FORNECEDORES - LEGITIMIDADE E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. Respondem pelo vício do produto todos os que ajudaram a colocá-lo no mercado, lucrando com sua utilização, tendo contra eles imputada a responsabilidade pela garantia de qualidade-adequação do produto. O serviço prestado pelo Banco que administra, fornece e coloca no mercado o cartão de crédito, que é utilizado para pagamento da compra de passagem aérea no site criado pela empresa aérea, se entrelaça formando uma cadeia de fornecedores, pelo que ambos são partes legítimas para figurar no pólo passivo da demanda. O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor



contempla a responsabilidade objetiva dos fornecedores no caso de defeito do serviço, consistente na falta de segurança, evidenciada por despesas realizadas por meio de cartão clonado, caso não sejam comprovadas - pelos fornecedores - as excludentes previstas no artigo 14, parágrafo 3º, do CDC. Não comprovado pelos fornecedores que a compra da passagem aérea foi efetuada pela internet com cartão de crédito efetuada pelo consumidor, dúvida não resta acerca do seu direito a repetição de indébito em dobro, por aplicação do art. 42, § único da Lei 8.078/90. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.07.465131-6/001, Relator(a): Des.(a) Nilo Lacerda , 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/05/2008, publicação da súmula em 07/06/2008)

Assim, **rejeito a preliminar.**

NO MÉRITO

O caso dos autos versa sobre ocorrência de falha na prestação de serviço proveniente de extravio da bagagem do consumidor ocorrido entre as conexões do voo, quando se deslocava para cidade de Nice na França.

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.

É fato incontroverso que a consumidora e sua filha menor de idade tiveram suas bagagens extraviadas em viagem ao exterior e tiveram que efetuar a compra de vários itens para continuar a viagem.

Os documentos de fl. 14-23, comprovam que a consumidora realizou o devido registro de ocorrência.

Os documentos de fl. 16-17, juntados pela consumidora e os documentos de fl. 66-68, juntados pela TVLX VIAGENS E TURISMO, comprovam que a consumidora adquiriu junto com a passagem serviço de seguro, com cobertura pelo “extravio” de bagagem no valor de E 2.000,00 (dois mil euros), “danos a mala”, de E 100,00 (cem euros), e atraso de bagagem (24 horas) E 200,00 (duzentos euros).

Apesar da cobertura, mesmo tendo aberto registro de protocolo e registro de reclamação no Procon, a consumidora não foi indenizada.

Da mesma forma, as demais informações constantes dos autos, confirmam 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, as empresas demandadas não demonstraram nenhum fato desconstitutivo do direito da consumidora ser reparada pelo dano sofrido, porquanto não juntou aos autos qualquer documento que atestasse suas alegações, desincumbindo-se de seu ônus probatório, na forma do art. 373 do CPC:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de 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 a consumidora não teria enviado documentos, mesmo havendo inúmeras trocas de e-mails com as informações sobre o extravio e o desejo da consumidora em se ver indenizada conforme as tarifas estabelecidas pelo contrato de seguro.

Estes documentos, todos os fornecedores tiveram acesso por ocasião da notificação do Procon, e mesmo após a reclamação, não houve solução.

A consumidora adotou todas as providências que estavam ao seu alcance, registrando que mesma encontrava-se no exterior com uma filha menor de idade.

Pelo que consta dos autos, com o extravio da bagagem demonstrado, está caracterizada 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:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA. ART. 14 DO CDC.



CONTRATO DE SEGURO SAÚDE PARA VIAGEM. CONTRATAÇÃO CASADA. NEGATIVA INDEVIDA DE COBERTURA NO EXTERIOR. **CADEIA DE CONSUMO. SOLIDARIEDADE LEGAL ENTRE A OPERADORA E A SEGURADORA. ART. 7º DO CDC. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS COM TRANSPORTE EM UTI AÉREA PARA O BRASIL E DEMAIS DESPESAS MÉDICAS. CABIMENTO.** 1.- O Tribunal de origem, analisando os fatos concluiu tratar-se de má prestação de um serviço, **sendo a operadora de turismo, portanto, prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.** 2.- Acresce que o parágrafo único do art. 7º do Código consumerista adotou o princípio da **solidariedade legal** para a responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor, podendo, pois, ele escolher quem acionará. E, por tratar-se de solidariedade, caberá ao responsável solidário acionado, depois de reparar o dano, caso queira, voltar-se contra os demais responsáveis solidários para se ressarcir ou repartir os gastos, com base na relação de consumo existente entre eles. 3.- Desse modo, a distinção que pretende a recorrente fazer entre a sua atuação como operadora dissociada da empresa que contratou o seguro de viagem não tem relevância para a solução do caso e não afastaria jamais a sua responsabilidade. 4.- Recurso Especial improvido. (REsp 1102849/RS, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/04/2012, DJe 26/04/2012)

No mesmo sentido segue o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - EXTRAVIO DE BAGAGEM - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL - CDC - DANOS MATERIAIS E MORAIS - DEVER DE INDENIZAR - QUANTUM - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

- O transporte aéreo de passageiros, nacional ou internacional, encerra relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e, não, a Convenção de Montreal.

- **Devem ser ressarcidos os inegáveis danos materiais advindos do extravio de bagagem, se demonstrados de forma suficiente e em quantia razoável e plausível para os fins cobrados, sem configurar abuso capaz de ensejar enriquecimento sem causa.**

- **Induidoso que o extravio de bagagem, expõe o consumidor, que ficou privado dos seus pertences pessoais, a constrangimentos de toda sorte.**

- **Compete ao julgador, estipular eqüitativamente o quantum da indenização por**



dano moral, segundo o seu prudente arbítrio, analisando as circunstâncias do caso concreto e obedecendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0474.12.002384-8/001, Relator(a): Des.(a) Alberto Diniz Junior, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 29/11/2017, publicação da súmula em 06/12/2017)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - VIAGEM INTERNACIONAL - EXTRAVIO DE BAGAGEM - RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - CADEIA DE CONSUMO. Conforme art. 7º, parágrafo único e art. 25, §1º do Código de Defesa do Consumidor, todos os fornecedores respondem de forma solidária pelo dano causado ao consumidor. A responsabilidade civil do prestador de serviços é objetiva à luz do disposto no artigo 14 do CDC e subsiste se o mesmo não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a inexistência de defeito ou falta na prestação do serviço. Sofre lesão a direito de personalidade o consumidor que teve sua mala extraviada em viagem aérea internacional. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora são contados da citação. V.V: O Supremo Tribunal Federal, em recente julgado, firmou tese no sentido de que as convenções internacionais devem ser aplicadas nos casos de transporte aéreo internacional, prevalecendo sobre as disposições do Código de Defesa do Consumidor. A mencionada convenção nada dispõe sobre direito à indenização por dano moral, sendo devida compensação tão somente pelo efetivo dano material suportado pelo passageiro. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.13.076286-7/001, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 16/11/2017, publicação da súmula em 24/11/2017)

Ao mesmo tempo em que deixou de ressarcir a consumidora, promoveu ainda o **desequilíbrio contratual** prática também vedada pelo CDC nos **art. 39, V** e no **art. 51, IV**, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras **práticas abusivas**: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

.....

V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;

.....

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:



IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Ademais disso, ainda prevê o Código, segundo as regras do § 1º do art. 51, que **presume-se exagerada**, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

À luz do Código do Consumidor, a omissão dos fornecedores em solucionar a demanda da consumidora mesmo diante da contratação do serviço de seguro de viagem, caracteriza **desequilíbrio contratual** e **vantagem manifestamente excessiva** por parte dos fornecedores, colocando o consumidor em **desvantagem exagerada**, situação incompatível com a boa-fé, comportamento este, amplamente vedado pelo CDC, na forma da fundamentação acima declinada (CDC, art. 39, V, e art. 51, IV, e § 1º, I, II, III).

CONCLUSÃO

Assim, em face do exposto, julgo fundamentada a reclamação da consumidora, na forma do art. 58, II do Decreto 2.181/97, e aplico aos infratores **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**.

**QUANTO AO FORNECEDOR INTERMUNDIAL CNPJ
14.258.240/0001-03**

Além das práticas já declinadas, da qual o fornecedor INTERMUNDIAL é responsável solidário, o mesmo, regularmente notificado às fl. 04-v, não prestou informações, cometendo com esse ato, nova infração, ao desprezitar determinações de um 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)

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o **art. 14, e 39, inciso V, 55, § 4º** da Lei 8.078/90, e **art. 12, VI e 33, § 2º** do Decreto Federal nº 2.181/97, práticas que se enquadram no "Grupo" I e III de gravidade contida no art. 60, inciso III, nº 19 e 33 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator "1" de cálculo (art. 62, alínea "a", da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 13.500,00** (treze mil e quinhentos reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 106, **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), fixo em **definitivo** no valor de **R\$ 11.250,00** (onze mil duzentos e cinquenta reais),



conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

**QUANTO AO FORNECEDOR QBE BRASIL SEGUROS AS CNPJ
96.348.677/0001-94**

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 14, e 39, inciso V do CDC, e art. 12, VI do Decreto Federal nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso III, nº 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 13.500,00** (treze mil e quinhentos reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 118, **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), fixo em **definitivo** no valor de **R\$ 11.250,00** (onze mil duzentos e cinquenta reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

**QUANTO AO FORNECEDOR TVLX VIAJENS E TRURISMO CNPJ
12.337.454/0001-31**



Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 14, e 39, inciso V do CDC; e artigo 12, incisos VI do Decreto Federal 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo” I e III de gravidade contida no art. 60, inciso III, nº 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual no valor de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), em **R\$ 5.440,00** (cinco mil quatrocentos e quarenta reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 118, **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), fixo em **definitivo** no valor de **R\$ 4.533,34** (cinco mil quinhentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

Isso posto, determino:

a) A intimação individual dos infratores na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da multa arbitrada, devendo os mesmos comprovarem nos autos o pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, § 2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.



b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino 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 dos Infratores 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.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 15/03/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=11889>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Intermundial_0116-002.920-0.pdf



Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Ofício: 823/17

Processo nº 0116-002.920-0

Fornecedor: INTERMUNDIAL BRASIL CORRETORA DE SEGUROS
INTERMUNDIAL CNPJ 14.258.240/0001-03

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON



Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Ofício: 824/17

Processo nº 0116-002.920-0

Fornecedor: QBE BRASIL SEGUROS SA

QBE SEGURADORA CNPJ 96.348.677/0001-94

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON



Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2017.

Ofício: 824/17

Processo nº 0116-002.920-0

Fornecedor: TVLX VIAJENS E TURISMO

VIAJANET CNPJ 12.337.454/0001-31

Representante legal do fornecedor acima identificado.

Fica V.S.a., **INTIMADO** da decisão proferida no autos do processo administrativo em referência, que aplicou **penalidade de multa** por infração a normas de proteção e defesa do consumidor, devendo o fornecedor efetuar o pagamento através de depósito bancário em favor do Fundo Municipal dos Direitos do Consumidor, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**.

No caso do pagamento, deverá o fornecedor comprovar documentalmente nos autos o recolhimento, sob pena de ter o débito inscrito em dívida ativa do Município, após o prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação, para subsequente cobrança judicial, nos termos do art. 55 do Decreto nº 2.181/97.

O recolhimento da multa deverá ser feito na seguinte conta: Caixa Econômica Federal, Banco 104, Agência 0121, Operação 006, Conta Corrente 00008-3, em nome de Prefeitura Municipal de Itajubá, CNPJ 18.025.940/0001-09.

Faz(em) parte integrante desse ofício, cópia integral da decisão.

PROCON