

DECISÃO DE 2ª INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

RECLAMAÇÃO 31.032.001.17-0000002

RECLAMANTE: FREDERICO ANTONIO SILVA NETO

RECLAMADO(A) : UNITED AIRLINES

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pelo(a) Reclamado(a) **UNITED AIRLINES**, agora adiante chamado(a) de Recorrente, em face da decisão administrativa proferida pelo Coordenador do Procon, que, com fundamento nos artigos 56, I e 57 do CDC, artigos 24 a 28 e 58, Inciso II do Decreto 2181/97, artigo 66 da Resolução PGJ n 11/2011, aplicou ao(a) Reclamado(a) sanção de multa no valor de R\$ 61.250,00 (sessenta e um mil duzentos e cinquenta reais), por violação a Legislação Consumerista, determinando sua inscrição no Cadastro de Reclamações Fundamentadas .

O artigo 58, II do Decreto 2.181/97 considera como reclamação fundamentada “a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva”.

No caso, além de ter sido considerada fundada a reclamação, houve a aplicação de sanção ao fornecedor (artigo 56 do CDC), sendo cabível o recurso previsto no artigo 49 do Dec. 2181/97.

Uma vez verificado que o presente recurso é tempestivo devendo ser conhecido, passo agora a sua análise de mérito.

MÉRITO

A Lei nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, seguindo preceito constitucional, preconiza como direito básico do consumidor a efetiva proteção da vida e da saúde, bem como a proteção contra modificação de cláusulas contratuais desproporcionais que possam tornar o contrato excessivamente oneroso para o consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

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

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Nas razões do recurso a Empresa recorrente repete os argumentos de sua defesa, alegando que o atestado médico apresentado pelo reclamante não faz menção a doenças graves e que as os bilhetes promocionais não são reembolsáveis, fazendo referência ao ticket apresentado pelo consumidor às fls. 10.

Por outro lado, verifico que no atestado juntado às fls. 15 consta expressamente a indicação médica de que o paciente deve evitar viagens por um período de 6 meses, sendo portanto irrelevante o código de doença (CID) mencionado no receituário, tenda em vista a presunção de veracidade do documento emitido por profissional habilitado.

Assim, uma vez comprovada o cancelamento da passagem por motivo de saúde e dentro do prazo da lei, não há razão legal para se obstaculizar a devolução do pagamento, nem mesmo motivo que justifique a cobrança de multa excessivamente onerosa, sob pena de afronta direta a

legislação consumerista. Vale lembrar aqui que o fato de no bilhete promocional estar constando cláusula negativa de reembolso é irrelevante para o mundo jurídico, uma vez que o inciso IV do artigo 6º do CDC veda as práticas e cláusulas abusivas no fornecimento de produtos e serviços e o Código Civil, em seu artigo 884, também veda taxativamente o enriquecimento sem causa.

Desse modo verifica-se que a decisão administrativa de fls 80/88 foi acertada ao concluir que pela abusividade do percentual da multa cobrada pelo fornecedor (44,5% do valor do bilhete, incluindo taxas) , configurando infração ao disposto no art. 39, VIII do CDC, artigo 7º da Portaria n 676/CG-5/200 DO Comando da Aeronautica, artigo 740 do Código Civil brasileiro, gerando desequilíbrio contratual e deixando o consumidor em desvantagem exagerada (art. 39, V e art.51, IV do CDC).

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

(...)

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou Serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

(...)

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;

Cobrar multa em desacordo com o estabelecido no artigo 7º da Portaria n 676/CG-5/2000 do Comando da Aeronautica configura verdadeiro abuso e afronta diretamente os princípios da boa fê objetiva, da função social dos contratos além de trazer desequilíbrio contratual e vantagem

manifestamente excessiva por parte da empresa aérea, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, situação incompatível com a boa-fé, comportamento este, amplamente vedado pelo CDC, na forma da fundamentação acima declinada .

Diante de todo processado, entendo que a decisão atacada deve ser mantida, uma vez que foi comprovada, à luz do Código do Consumidor, que o Recorrente infringiu os princípios da boa fé objetiva e da função social dos contratos ao cobrar multa excessivamente onerosa, trazendo desequilíbrio contratual e vantagem manifestamente excessiva por parte da operadora, colocando o consumidor em desvantagem, situação esta expressamente vedada pelo CDC.

Sobre os parâmetros utilizados na aplicação da citada sanção, verifico que estão devidamente baseados nos **princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da legalidade**, assim como, em legislação específica, quais sejam: o artigo 57 da Lei 8.078/90, observando-se, ainda, disposições contidas no Decreto Federal 2.181/97 bem como n da Resolução PGJ n 11/2011.

DISPOSITIVO

Em face do exposto, fundamentado nos termos do artigo 49 e seguintes do Dec. 2181/97, conheço o recurso, mas nego seu provimento, mantendo-se a decisão atacada, eis que a mesma nada mais fez do que aplicar a Lei em consonância com a realidade dos fatos. Retornem os autos para o PROCON Municipal a fim de se possibilitar o cadastro da reclamação fundamentada.

Itajubá, 02 de outubro de 2018.

Israel Gustavo Guimarães dos Santos
Secretário Municipal de Governo
(Lei Complementar Mun. 9/2001, art. 16)

Registre-se. Publique-se. Intime-se