

## DECISÃO DE 2ª INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

**Recurso Administrativo nº:** 0116-002.920-0 (31.032.001.16-0002920)

**Recorrente:** TVLX VIAJENS E TURISMO (VIAJANET) CNPJ 12.337.454/0001-31

**EMENTA:** RECURSO ADMINISTRATIVO PROCON. EXTRAVIO DE BAGAGEM. FATO DO SERVIÇO. CDC ART. 14. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. TEMA DE ENTENDIMENTO PACÍFICO DOS TRIBUNAIS. APLICAÇÃO DE MULTA DEVIDA. PENA BASE. CONDIÇÃO ECONÔMICA DO INFRATOR. 1. Não há nulidade ou falta de motivação em decisão que atende os requisitos do art. 46 do Decreto 2.181/97, e que decide de forma fundamentada e de acordo com as provas e elementos dos autos. 2. O regime de responsabilidade imposto pelo CDC quanto ao fato do serviço é objetivo e solidário, nos termos do art. 14, em consonância com a jurisprudência pacífica do STJ. 4. Não ofende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade a decisão que adota corretamente os parâmetros legais para fixação da multa (art. 57 do CDC e art. 24 a 28 Decreto 2.181/97).  
**Súmula:** Negado provimento ao recurso. Mantida decisão de 1ª instância.

Vistos etc.,

Trata-se de recurso administrativo, aviado pelo fornecedor contra penalidade de multa aplicada pelo PROCON, por infração ao art. 14 e 39, V do CDC, e art. 12, VI do Decreto Federal 2.181/97, em processo onde se verificou extravio de bagagem em uma conexão de voo internacional, e que ao tentar acionar o seguro contratado não se logrou sucesso.

Por essas infrações, o recorrente foi multado, em decisão fundamentada às **fls. 107-108**, assim ementada:

*Decisão Administrativa com aplicação de penalidade. 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. 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*

Em suas razões (fl. 128-138 e 139-147), alega o fornecedor que é uma agência de turismo *on line* que se destina fazer intermediação de serviços para viagens aéreas, sendo responsável apenas pela emissão dos bilhetes adquiridos, e que por isso não poderia ser responsabilizada pela falha do serviço prestado por terceiros.

Que inclusive faz constar essa advertência em seu contrato, com cláusula específica sobre essa exclusão de responsabilidade.

Aduz ainda que o valor da multa não atendeu os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e que não foram apresentados os critérios e parâmetros usados na dosimetria.

Requer ao final a revogação da multa imposta, e subsidiariamente, a redução da multa.

Próprio e tempestivo (fl. 165), recebo o recurso.

A decisão de 1ª instância contém relatório detalhado dos fatos (fl. 107-109), o enquadramento legal com a descrição das infrações e razões de decidir (fl. 109-115), e, a natureza e gradação da pena (fl. 115-121).

Portanto, a decisão recorrida, cumpre exaustivamente as exigências contidas no art. 46, do Decreto nº 2.181/97, que prevê:

*Art. 46. A decisão administrativa conterá relatório dos fatos, o respectivo enquadramento legal e, se condenatória, a natureza e gradação da pena.*

Nesse sentido, não verifico qualquer nulidade ou falta de motivação na decisão, que decidi de forma fundamentada e de acordo com as provas e elementos dos autos.

No mérito, o caso dos autos trata de **fato do serviço**, cujo regime de responsabilidade é objetivo e solidário, conforme disposição do art. 14 do CDC, detalhado às **fl. 111-112**.

Assim, não procedem os argumentos de que a agência de turismo não teria responsabilidade sobre atos de terceiros, envolvidos na prestação do serviço.

Sem cabimento também a alegação de que essa responsabilidade estaria expressamente excluída por conta de cláusula contratual nº 6.1., do contrato (fl. 142).

Essa cláusula afronta as disposições do art. 14 do Código do Consumidor.

Trata-se de flagrante cláusula abusiva e portanto nula de pleno direito nos termos do art. 51, incisos I e III, XV do CDC:

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

*I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;*

*[...]*

*III - transfiram responsabilidades a terceiros;*

*[...]*

*XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;*

O regime de responsabilidade imposto pelo CDC quanto ao fato do serviço é objetivo e solidário, nos termos do art. 14, em consonância com a jurisprudência pacífica do STJ.

Nesse sentido, a decisão foi pertinente ao declinar amplo entendimento jurisprudencial a respeito da questão, conforme autos de **fl. 109-111**.

Quanto a esse ponto, acrescento ainda o posicionamento pacífico do Superior Tribunal de Justiça, sobre o regime jurídico de solidariedade entre agência de turismo e companhias aéreas, para os casos de **fato do serviço**:

Jurisprudência em Teses – Superior Tribunal de Justiça  
DIREITO DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO N. 42: DIREITO DO CONSUMIDOR II

**11) A agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do CDC, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.**

#### *Acórdãos*

[AgRg no AREsp 461448/RS](#), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, Julgado em 09/12/2014, DJE 16/12/2014

[AgRg no REsp 1453920/CE](#), Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, Julgado em 09/12/2014, DJE 15/12/2014

[AgRg no Ag 1319480/RJ](#), Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, Julgado em 18/02/2014, DJE 14/03/2014

[REsp 1102849/RS](#), Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, Julgado em 17/04/2012, DJE 26/04/2012

[REsp 888751/BA](#), Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, Julgado em 25/10/2011, DJE 27/10/2011

#### *Decisões Monocráticas*

[AREsp 604471/RJ](#), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, Julgado em 24/02/2015, Publicado em 05/03/2015

[AREsp 564388/RS](#), Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, Julgado em 30/09/2014, Publicado em 06/10/2014

[AREsp 310120/RS](#), Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, Julgado em 08/10/2013, Publicado em 21/10/2013

[AREsp 037859/RJ](#), Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, Julgado em 06/09/2013, Publicado em 27/09/2013

Fonte (Acesso 11/12/18):

<http://www.stj.jus.br/SCON/jt/toc.jsp?edicao=EDI%C7%C3O%20N.%2042:%20DIREITO%20DO%20CONSUMIDOR%20II>

Está claro nos autos que o recorrente foi multado em regime de solidariedade com os demais fornecedores, que como visto, é o regime legalmente previsto pelo art. 14 do CDC, amplamente reconhecido pela jurisprudência.

Essa tese foi enfrentada às **fl. 109-111**, e corretamente decidida de acordo com pacífico entendimento jurisprudencial.

A conduta infrativa foi devidamente descrita e detalhada na decisão de 1ª instância, que foi clara ao descrever as infrações cometidas (fatos), bem como o enquadramento legal (infração a norma).

No mais os argumentos e as teses apresentadas no recurso, foram enfrentados na 1ª instância, e, em nada afeta o regime de responsabilidade previsto pelo Código do Consumidor.

### **Quanto ao valor da multa**

Alega o recorrente que a multa imposta foi desproporcional e que a decisão de 1ª instância, não apresentou os critérios e parâmetros usados para a dosimetria.

Sem razão o recorrente.

Em primeiro plano, esclareço que a aplicação de penalidade de multa pelo PROCON não tem o objetivo de reparar prejuízo individual, mas sim, aplicar reprimenda de cunho pedagógico para fins de proteção coletiva dos consumidores.

Essa questão foi bem delineada pelo Superior Tribunal de Justiça, que definiu que "*a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano sofrido pelo consumidor, mas sim à punição pela infração às normas que tutelam as relações de consumo*" (RMS nº 21.520, Rel. Min. Teori Zavascki).

Dessa forma, não cabe a afirmação de que a multa aplicada pelo PROCON não pode "*ultrapassar condenações arbitradas pelo poder judiciário*", ou ainda de que o "*Procon não pode suplantam a esfera judiciária*." (fl. 144)

A toda evidência, estamos a tratar de esferas distintas e independentes entre si, e o art. 56 do Código de Defesa do Consumidor não deixa dúvidas sobre esse aspecto:

*Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes **sanções administrativas, sem prejuízo** das de **natureza civil, penal e das definidas em normas específicas**:*

No mais, os critérios e limites para fixação de multa por infração as normas de proteção do consumidor são aqueles previstos no art. 57 do CDC: "*A pena de multa, graduada de acordo com a **gravidade da infração**, a **vantagem auferida** e a **condição econômica do fornecedor**, [...]*"

No caso específico, ao contrário das alegações do recorrente, o cálculo da dosimetria da multa foi apresentado de forma detalhada e individualizada às **fl. 117-120**, com suas respectivas planilhas de cálculo às **fl. 122-124**, dentro dos parâmetros legais contidos no art. 57 do CDC e art. 24 a 28 do Decreto nº 2.181/97.

Portanto, não se cogita a reforma de decisão que adotou corretamente os critérios legalmente previstos para fixação de multa (art. 57 do CDC e art. 24 a 28 Decreto 2.181/97).

Nesse sentido:

DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - DIREITO PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO - NULIDADE DA SENTENÇA - INOCORRÊNCIA - PRELIMINAR REJEITADA - AÇÃO ANULATÓRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - **PROCON MUNICIPAL** - PUBLICIDADE ENGANOSA - CAPACIDADE DE INDUZIMENTO DE CONSUMIDORES A ERRO - VIOLAÇÃO DE NORMA CONSUMEIRISTA - **DEFINIÇÃO DO VALOR DA MULTA - MÉRITO DO ATO ADMINISTRATIVO** - REDUÇÃO PELO PODER JUDICIÁRIO - NÃO CABIMENTO - RECURSO DESPROVIDO.

- Constatado que a publicidade veiculada por empresa é capaz de induzir consumidores a erro, em flagrante afronta às normas consumeiristas, conclui-se pela necessidade de manutenção da multa administrativa fixada pelo PROCON Municipal, como forma de desestimular a recorrente prática infrativa.

- Se a lei não estabelece um valor fixo de multa para determinada infração, mas apenas traça o limite máximo e mínimo, e define os parâmetros que deverão ser considerados pela autoridade administrativa competente para a sua graduação, **é descabida a redução do montante fixado pelo Poder Judiciário, sob pena de interferência no campo da discricionariedade do administrador e de violação do princípio constitucional da separação dos Poderes.** (TJMG - Ap.C 1.0702.12.018496-6/004, Relator(a): Des.(a) Moreira Diniz , 4ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 02/07/2014, publicação da súmula em 11/07/2014)

Assim, com fundamento nessas razões, **nego provimento ao recurso**, mantendo-se a decisão de 1ª instância por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Retornem os autos a 1ª instância. Intime-se. Publique-se. Arquive-se.

Itajubá-MG, 11 de dezembro de 2018.

Israel Gustavo Guimarães dos Santos  
Secretário Municipal de Governo  
2ª Instância Administrativa Procon  
(Lei Comp. Mun. 9/2001, art. 16)