



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº 0117-000.002-7

Fornecedor: UNITED AIRLINES – CNPJ 01.526.415/0001-66

EMENTA: TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. VIAGEM INTERNACIONAL. DESISTÊNCIA POR MOTIVO DE DOENÇA. ATESTADO MÉDICO ENVIADO COM ANTECEDÊNCIA. COBRANÇA DE MULTA ABUSIVA. DESRESPEITO AOS LIMITES PREVISTOS NO ART. 7º DA PORTARIA 676/2000 DO COMANDO DA AERONÁUTICA E DO ART. 740 DO CÓDIGO CIVIL. INCIDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES DO CDC. PRÁTICA ABUSIVA E MÉTODO COMERCIAL COERCITIVO. VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA. DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL CONFIGURADO. INFRAÇÃO À LEI 8.078/1990: ART. 39, V E VIII, E 51, IV E § 1º. RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA COM APLICAÇÃO DE MULTA.

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 **UNITED AIRLINES**, inscrito no CNPJ 01.526.415/0001-66, por violação dos artigos 39, II, V, e VIII, e 51, IV do Código de Defesa do Consumidor.

Alegou o consumidor no seu relato que (fl. 4):

“[...] comprou passagem aérea junto ao fornecedor para partida no dia 19/01/2017, com saída de São Paulo (Guarulhos) e destino a Orlando Florida (Estados Unidos).

Ocorreu que por questões de saúde, recebeu recomendação médica para não realizar a viagem, conforme atestado médico anexo.

Em contato com a empresa para fins de cancelamento e reembolso, foi surpreendido com o valor da multa cobrada pela desistência.

Apesar do pedido formal do consumidor, respaldado por atestado médico, o fornecedor se nega a cobrar os parâmetros estabelecidos pela ANAC.



Requer o consumidor o cancelamento da compra com o reembolso do valor pago, descontado a multa de 5% a 10% adotada pelo mercado e previsto nos regulamentos da ANAC, levando-se em conta a antecedência do pedido de desistência do consumidor. Fundamento legal: 39, II, V, VIII, e 51, IV do CDC."

Notificado o **fornecedor** apresentou defesa as fl. 55-61, aduzindo que:

Os documentos juntados não fazem menção a doenças graves, e que atesta apenas que o reclamante passou por cirurgia e que estava em período recuperação.

E que, a seu juízo, conclui-se que seria possível realizar a viagem considerando o intervalo de tempo entre a cirurgia e a data marcada para a viagem.

Que por não haver doenças presentes no rol que isentam o pagamento de taxas de alteração e/ou multa, a reclamada efetuou o reembolso dos bilhetes com a devida multa.

Tentada a conciliação, a mesma restou infrutífera (fl. 66).

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:

Art. 6º São **direitos básicos** do consumidor:

.....

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;

.....

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



Os documentos juntados pelo consumidor às fls. 09-33 comprovam satisfatoriamente os fatos alegados.

O consumidor comprou a passagem aérea para cidade de Orlando-FL, Estados Unidos em **14/09/16** (fl. 09-12), com partida de Guarulhos-SP na data de **19/01/17**.

Ocorreu que o consumidor, que é idoso de 68 anos (fl. 5) teve problemas de saúde e passou por procedimento cirúrgico no pé direito em **13/10/16** (fl. 15).

Encaminhou para companhia o atestado médico da rede pública de saúde, com recomendação médica proibindo viagens pelo período de 6 (seis) meses em **26/10/16** (fl. 15), e obteve resposta negativa para o reembolso integral em **27/10/16**. (fl. 16)

O valor pago pelo bilhete foi de R\$ 2.282,81 (dois mil duzentos e oitenta e dois reais e oitenta e um centavos) (fl. 10) e o reembolso realizado foi no valor R\$ 1.266,91 (dois mil duzentos e sessenta e seis reais e noventa e um centavos) (fl. 14)

Portanto, o fornecedor **reteve uma multa** no valor de R\$ 1.015,90 (mil e quinze reais e noventa centavos), o que representa 44,5% (quarenta e quatro, vírgula cinco por cento) do valor total do bilhete (incluído as taxas) e de 52,13% (cinquenta e dois, vírgula treze por cento), considerando apenas o valor da passagem. (fl. 10 e 14)

Considerando o previsto no art. 740 do Código Civil e no art. 7º da Portaria nº 676/2000 do Comando da Aeronáutica, a multa cobrada encontra-se totalmente fora dos padrões razoáveis, mesmo para os casos de desistência imotivada, o que não é o caso.

Assim, prevê a Portaria nº 676/GC-5/2000 do Comando da Aeronáutica:



Art. 7º O passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à **restituição** da quantia efetivamente paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir:

[....]

§ 1º Se o **reembolso** for decorrente de uma **conveniência** do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a **10% (dez por cento)** do saldo reembolsável ou o equivalente, em moeda corrente nacional, a **US\$ 25.00** (vinte e cinco dólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido do reembolso, **o que for menor**.

Por seu turno, também prevê o Código Civil, o direito a desistência do passageiro desde que haja aviso prévio e limita o valor da multa a 5% (cinco por cento) do valor pago:

Art. 740. **O passageiro tem direito a rescindir** o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe **devida a restituição do valor da passagem**, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe **devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado**, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.

§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de **reter até cinco por cento** da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória. (Destacamos)

Chamo a atenção que ambos os dispositivos tratam de caso de desistência **imotivada** da viagem, o que, repita-se, não é o caso dos autos.

O consumidor desistiu da viagem seguindo recomendação médica emitida por profissional do sistema público de saúde (SUS), conforme atestado médico de fl. 15.



Desse modo, está comprovado nos autos que o consumidor passou por procedimento cirúrgico na data de **13/10/16** (fl. 15 e 52), fruto de uma **“lesão infectada grave no pé direito, tendo sido submetido a desbridamento cirúrgico”**, o que impediu o consumidor de se locomover e conseqüentemente viajar.

No mesmo atestado, informa o médico responsável que o paciente estaria **“impossibilitado de deambulação plena e viagem por um período de 6 (seis) meses.”**

Em sua defesa (fl. 55 e 56) o fornecedor apenas afirma que *“o atestado médico juntado não faz qualquer menção a doença grave, apenas atesta que o Reclamante passou por cirurgia e que estava em período de recuperação”*, e que por esse motivo *“conclui-se [a empresa e não o médico!] que seria possível realizar a viagem considerando o intervalo de tempo entre a cirurgia e a data marcada para a viagem.”*

Ora está claro no atestado de fl. 15 que o consumidor estaria impossibilitado de viajar pelo período de 6 (seis) meses.

Não cabe ao fornecedor e nem ao Procon contestar informações de caráter médico, sobre o estado de saúde do consumidor, bem como sobre a possibilidade de viagens.

De outro lado, o fornecedor ainda afirma (fl. 56) que a doença não se encontra presente no rol de doenças que isentam o pagamento de taxas e multas, sem contudo apresentar o citado rol, conforme anotado na ata de audiência de fl. 66.

Registro ainda, que essa condição médica ocorreu após a aquisição da passagem e antes da data do voo, tendo sido a companhia aérea avisada com antecedência de pelo menos 95 (noventa e cinco) dias contados do aviso da impossibilidade (fl. 79) e 86 (oitenta e seis) dias, contados do envio do atestado médico (fl. 16).



Ainda que se alegue que as passagens foram adquiridas com tarifas promocionais, é preciso que se esclareça, não se trata o caso de desistência imotivada.

Está demonstrado a exaustão nos autos, que o consumidor foi impedido de viajar por **recomendação médica**, ligadas a questões de saúde devidamente informadas em atestado médico emitido por profissional habilitado do serviço público de saúde (SUS), além do fato do consumidor ter avisado a empresa aérea com a antecedência necessária.

Nesse sentido, o valor percentual cobrado pelo fornecedor a título de multa por desistência afrontou as disposições do art. 7º da Portaria nº 676/GC-5/2000 do Comando da Aeronáutica, acima declinada, e assim cometeu infração ao disposto no **art. 39, VIII do CDC**, que prevê:

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

....

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);

Ao mesmo tempo em que deixou de cumprir normas do órgão regulamentador competente, o fornecedor promoveu o **desequilíbrio contratual** ao deixar o consumidor em desvantagem exagerada, 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 do Consumidor, 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.

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.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o artigo art. 39, incisos V, e VIII, e, art. 51, inciso IV c/c § 1º, incisos I, II, e III do CDC, práticas que se enquadram no “grupo III” de gravidade contida no art. 60, inciso III, nºs 1 e 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto a 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 ausência de informações devidas pelo fornecedor, considero a receita bruta anual de R\$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de 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, fixo a **pena base** em R\$ **105.000,00** (cento e cinco mil reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fl. 78), **reduzo** a pena base a metade, para o valor de R\$ 52.500,00 (cinquenta e dois mil e quinhentos reais), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Considero ainda a presença da **agravante** contida no inciso VII do art. 26 do Decreto 2.181/97, “*ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditados ou não*”.

Assim, nos termos do art. 26 do Decreto Federal 2.181/97 e art. 66 da Resolução PGJ nº 11/201, acrescento a pena mais 1/6 (um sexto), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de R\$ **61.250,00** (sessenta e um mil, duzentos e cinquenta reais).

Isso posto, determino:

a) A intimação 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, devendo juntar nos autos o comprovante do 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, lhe tenha 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 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, 15 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=11890>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/UnitedAirline_0117-000.002-7.pdf



Itajubá-MG, 15 de dezembro de 2017.

Ofício: 172/17

Processo nº 0117-000.002-7

Fornecedor: UNITED AIRLINES – CNPJ 01.526.415/0001-66

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