



Ministério da Justiça - MJ
Secretaria de Direito Econômico - SDE
Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor - DPDC
Coordenação-Geral de Políticas e Relações de Consumo - CGPRC

End.: Esplanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 507 - Cep: 70064-900 - Brasília - DF
Fone: (0xx61)2025-3163/ Fax: (0xx61) 2025-3769 Home Page: www.mj.gov.br/dpdc

OFÍCIO CIRCULAR Nº 2217 - DPDC/SDE/MJ

Brasília/DF, 24 de março de 2010.

Aos Senhores Promotores de Defesa do Consumidor dos Ministérios Públicos

Assunto: Encaminhamento de Decisão
Processo Administrativo nº 08012.001166/2009-62

Senhor(a) Promotor(a),

Cumprimentando-o(a) cordialmente, encaminhamos a Vossa Senhoria cópia de Nota Técnica nº 69/2010 e Decisão n.º 05/2010/DPDC/SDE (fls. 74 a 81), referente à aplicação de multa em face da empresa Tam Linhas Aereas, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

Atenciosamente,

PATRICIA GALDINO DE FARIA BARROS
Coordenadora Geral de Políticas e Relações de Consumo
DPDC/SDE/MJ



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO-GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Nota Técnica n. 69 -2010/CGAJ/DPDC/SDE
Protocolado: 08012.001166/2009-62
Data: 17 de FEVEREIRO de 2010.
Representante: DPDC *ex officio*
Representada: Tam Linhas Aéreas S.A
Assunto: Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)
Ementa: Processo Administrativo. Serviço de atendimento telefônico, em desacordo com os termos do Decreto n. 6.523/2008 e da Portaria MJ n. 2.014/2008, por não garantir acesso direto ao atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos e não manter as opções "reclamação" e "cancelamento" no menu eletrônico. Violação ao princípio da boa-fé e transparência. Aplicação de multa no valor de R\$ 1.948.250,88 (um milhão novecentos e quarenta e oito mil duzentos e cinquenta reais e oitenta e oito reais).

Sr. Coordenador-Geral de Assuntos Jurídicos,

I) Relatório

Consta nos autos averiguação preliminar instaurada por este Departamento *ex officio* em face da Tam Linhas Aéreas S.A, com o intuito de apurar a adequação do Serviço de Atendimento ao Consumidor telefônico da empresa aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e o regulamentado pelo Decreto n. 6.523/2008.

O processo administrativo em face da representada foi instaurado, em razão da constatação de indícios de infração ao disposto nos artigos 4º *caput*, I, III e V; 6º II, III e VI; todos do Código de Defesa do Consumidor, no artigo 20 do Decreto n. 2.181/97, ao Decreto n. 6.523/2008 e a Portaria MJ n. 2.014/2008, como restou verificado na Nota Técnica da Coordenação-Geral de Supervisão e Controle, corroborada por esta Coordenação-Geral de Assuntos Jurídicos, cujo trecho se transcreve:

Após análise dos dados constantes do menu apresentado pela Tam (fls. 03 e 04) constatou-se a inexistência das opções de reclamação e cancelamento, o que se constitui em clara violação ao artigo acima referido [...] há indícios de desrespeito por parte da companhia aérea Tam aos direitos básicos e princípios gerais da defesa do consumidor e do próprio Decreto ao não propiciar o acesso gratuito aos consumidores por meio de telefone móvel à Tam e ao extrapolar o tempo de atendimento de contato inicial do atendente com o consumidor, podendo acarretar danos e prejuízos aos consumidores. (fls. 33/ 34 dos autos)

Intimada para apresentar defesa, em 09 de dezembro de 2009 (fls. 41), a representada trouxe aos autos suas razões, alegando, em síntese, que "por qualquer ângulo que se analise a questão, não se pode concluir pela violação aos Direitos Consumeristas expressos no Decreto n.

75
1

6.523/08 por parte da TAM" (fls. 62); requerendo, ao final, o arquivamento do presente processo administrativo sem a aplicação de qualquer sanção.

É o relatório.

II) Das Razões da Representada

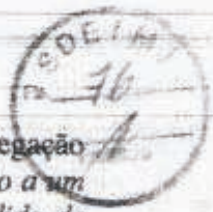
Insurgiu-se a representada contra decisão proferida pelo Sr. Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, publicada no Diário Oficial da União em 26 de novembro de 2009, por meio da qual foi determinada a instauração de processo administrativo vislumbrando a possibilidade de infração ao disposto nos artigos 4º *caput*, I, III e V; 6º II, III e VI; todos do Código de Defesa do Consumidor, no artigo 20 do Decreto n. 2.181/97, ao Decreto n. 6.523/2008 e a Portaria MJ n. 2.014/2008.

Em sua defesa, a empresa negou que tenha descumprido com as normas consumeristas e salientou que vêm sendo mantidas discussões, no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em relação à adaptação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das companhias aéreas de transporte regular de passageiros. Asseverou que, apesar de existirem pendências de questões relacionadas ao Decreto Presidencial após a sua promulgação e do exíguo prazo de 120 (cento e vinte) dias de *vacatio legis*, adotou uma série de providências para se adaptar o máximo possível à nova regulamentação do SAC.

Alegou que: *"A pendência de definição a respeito de uma série de questões impediu, inclusive, a concretização de proposta feita pela ANAC em uma das reuniões realizadas, quando manifestou interesse na divulgação de uma cartilha sobre o assunto às empresas de aviação, com diretrizes e orientações sobre a aplicabilidade do Decreto especificamente às concessionárias do setor"* (fls. 57).

Acrescentou, a seu favor, que *"fez uma migração drástica de todo o seu sistema de atendimento telefônico, investindo pesadamente em novas estruturas e treinamento em curtíssimo prazo e aumentando seu efetivo de atendentes em 218% (duzentos e dezoito por cento)"*. Ressalvou, entretanto, que tais mudanças encontram-se em fase de estabilização, de forma que seria *"absolutamente razoável a ocorrência de pequenas falhas, como as que teriam sido identificadas nos inquéritos civis que ensejam a instauração do presente instrumento"* (fls. 57). Nesse sentido, argumentou que *"a entrada em vigor do Decreto coincidiu, exatamente, com o início do mês de dezembro, em que há um notório e expressivo aumento do tráfego aéreo, em função de férias e festas de final de ano e, via de consequência, um significativo aumento também do número de clientes e de ligação para o SAC"* (fls. 58).

No que tange especificamente quanto ao tempo de espera para atendimento, informou que *"nos meses de dezembro/08 e janeiro/09 – possivelmente em razão da entrada em vigor do Decreto 6.523/2008 – houve um aumento de 258% do volume de ligações recebidas no SAC, o que, conseqüentemente, aumentou a média de tempo de espera para atendimento de 1min e 44seg para 3min e 27seg"* (fls. 55). Alegou que, em nenhum dos inquéritos civis instaurados pelos Ministérios Públicos dos Estados de Santa Catarina e do Rio de Janeiro, há provas ou informações precisas quanto às ligações que não foram atendidas no tempo de 60 (sessenta) segundos, o que a impediria de apresentar defesa acerca da matéria. Por outro lado, declarou que *"o tempo médio para contato direto com o atendente que, em dezembro de 2008 era de 3min e 27seg tem sido, atualmente, igual ou até mesmo inferior a 60 segundos"* (fls. 59).



Paralelamente, em relação ao menu eletrônico, arguiu que não há menu de navegação no seu SAC, sendo que o consumidor, ao ligar para a empresa, *“é imediatamente direcionado a um atendente, a quem, obviamente, poderá dirigir suas reclamações, assim como eventual pedido de cancelamento”*. Argumentou que, da leitura do artigo 4º do Decreto n. 6.523/2008, *“fica evidente que a intenção do legislador é que o consumidor, ao entrar em contato com o SAC da empresa, consiga ter acesso rapidamente a um atendente, sem que para tanto tenha que passar por inúmeros menus de navegação”* (fls. 60).

Em contrapartida, informou que, por orientação do DPDC, *“alterou a sua URA, inserindo a opção de informações, dúvidas, cancelamento e reclamações”* (fls. 55). Outrossim, citou, às fls. 60, a íntegra da transcrição do atendimento inicial feito ao consumidor pelo *“Fale com o Presidente da TAM”*. Reiterou que *“é expressamente informado ao consumidor que para ‘reclamações’, ‘cancelamentos’ e ‘contato com o atendente’ basta aguardar na linha. Ou seja, sequer há um menu de navegação prévio, o consumidor liga para o FALE, recebe a mensagem de boas-vindas e, imediatamente, é transferido a um atendente”* (fls. 61).

Quanto à suposta ausência de acesso ao SAC por telefone móvel, afirmou que o número do serviço de atendimento destinado às reclamações, cancelamentos, remarcações, sugestões, elogios e comentários é o de número 0800123200, o qual *“recebe ligações de todo o país, tanto de telefones fixos como de telefones celulares”* (fls. 61). Esclareceu que possui serviços de atendimento com finalidades diversas: o SAC (Fale com o Presidente), a Central de Vendas e a Ouvidoria. Sustentou que: *“No caso concreto, conforme referido pelo Ministério Público de Roraima, foi considerado como o SAC da empresa o número 08005705700, todavia, tal número não é do SAC e sim da Central de Vendas. O número do SAC, como já exaustivamente referido, é o 0800-123200”* (fls. 62).

Nestes termos, protestou pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos e requereu, ao final, o arquivamento total e definitivo do presente processo administrativo.

III) Do Mérito

O Código de Defesa do Consumidor constitui um microsistema jurídico que determina a prevalência dos princípios da boa-fé e transparência nas relações de consumo, com o intuito de garantir a harmonização do interesse das partes. Tais princípios estão previstos expressamente no artigo 4º do referido *Codex*, determinando que o consumidor e o fornecedor contratem com lealdade e segurança recíprocas.

Neste cenário, é possível afirmar que o referido *Codex* inovou a concepção contratual, visto que, além dos princípios norteadores da relação de consumo, estabeleceu uma série de responsabilidades inerentes aos fornecedores e exigíveis tanto na fase pré-contratual, quanto no momento posterior à concretização do contrato. Atenta-se que, na sociedade de consumo atual, as relações jurídicas são cada vez mais despersonalizadas e os métodos de contratação empregados em massa, até mesmo sem a presença simultânea dos dois contratantes, como no caso das vendas de produtos e serviços pelo telefone e Internet, o que torna evidente a desigualdade econômica e técnica existente entre consumidor e fornecedor.

Tal conjuntura acaba por distanciar os sujeitos da relação, fazendo surgir a premente necessidade de um canal de comunicação que garanta um atendimento adequado, direto e eficiente

às demandas dos consumidores, em conformidade com os preceitos da Lei n. 8.078/90. Com efeito, um dos aspectos mais relevantes do sistema de responsabilidade estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor diz respeito ao fornecimento de informações adequadas e à resolução das reclamações, o que se traduz em um direito do consumidor de ter acesso a canal de reclamação, de ser atendido de forma adequada e de ter uma resposta fundamentada à sua demanda.

O objetivo do Decreto n. 6.523, publicado em 1º de agosto de 2008, é justamente regulamentar o Código de Defesa do Consumidor para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) telefônico, de forma a facilitar e aprimorar o atendimento do consumidor, protegendo-o de práticas abusivas e ilegais impostas no fornecimento de serviços regulados pelo Poder Público Federal. Referenciam-se, na verdade, direitos básicos assegurados no artigo 6º da Lei n. 8.078/90, tal como o de obter informações adequadas e claras, efetiva prevenção de danos e facilitação da defesa de seus direitos.

Percebe-se que as normas do Decreto refletem uma intervenção mínima do Estado para assegurar o equilíbrio e a justiça da relação entre o consumidor e o prestador de serviço. A importância do efetivo cumprimento das novas regras depreende-se já do âmbito de aplicação o qual abrange os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal; tal como é o transporte aéreo regulamentado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Além disso, cumpre salientar que o texto do Decreto foi construído após amplo e transparente debate, entre órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), agências reguladoras, sociedade civil e os próprios fornecedores.

Conforme se verifica do trecho de decisão prolatada pelo Juízo da 4ª Turma do Tribunal Regional Federal da 3ª Regional,

Referido Decreto, trouxe em seu bojo mudanças significativas no relacionamento entre Consumidor e Fornecedor de Produtos e Serviços, mormente no tocante à clareza das informações prestadas por telefone, atendimento imediato ao 'eventual' pedido de suspensão/cancelamento do contrato, capacidade do atendente em dirimir as dúvidas sobre os serviços oferecidos, acolhimento das reclamações com soluções rápidas e eficientes, aliadas à efetiva proteção do consumidor se, desrespeitada a disposição legal, com aplicação da sanção cabível (...) a situação individual de algumas empresas não pode se sobrepor ao interesse da coletividade que há anos reclama em vão do atendimento e qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores de serviços.¹

No presente feito, da análise dos autos e das informações veiculadas no sítio eletrônico da representada², verifica-se que o SAC da empresa possui o número de acesso 0800 123 200 e é denominado como "Fale com o Presidente".

Em um primeiro momento, constata-se que a Unidade de Resposta Audível (URA) apresentava ao consumidor, no início da ligação, a saudação "*Bem vindo ao fale com o Presidente da TAM. Para informações sobre Bagagem, Fidelidade, Reembolso de Bilhetes, consulte nosso site em www.tam.com.br*" (fls. 03 – grifo nosso). Após identificação do número de telefone do consumidor, este era encaminhado a um menu eletrônico que, assim, informava: "*Para informar o*

¹ Decisão judicial proferida nos autos do Agravo de Instrumento n. 2008.03.00.047685-4.

² <http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vgnextoid=97981ed526b72210VgnVCM1000003752070aRCRD>.

anexado em 10.02.2010

número do seu Processo digite 2 ou aguarde o atendimento" (fls. 03). Caso contrário, o menu eletrônico apresentava as seguintes opções: *"Digite o número do seu cartão Fidelidade. Para informar o número do seu Processo digite 2 ou aguarde o atendimento"* (fls. 03). Depreende-se, desse modo, que a URA utilizada pela representada em seu SAC, além de restringir o acesso às informações sobre bagagem, fidelidade e reembolso de bilhetes ao sítio eletrônico na Internet, não garante de maneira efetiva, no primeiro menu eletrônico, as opções de "reclamação" e "cancelamento".

Como visto nas citações acima, o consumidor ao contatar o serviço de atendimento é, primeiramente, orientado a consultar o sítio eletrônico caso deseje obter informações sobre bagagem, fidelidade e reembolso. Entretanto, o artigo 2º, *caput*, do Decreto n. 6.523/2008 é explícito ao definir que cabe ao SAC resolver as demandas dos consumidores sobre informações e dúvidas, sem exceção. A mensagem veiculada na URA da representada limita o acesso do consumidor ao SAC e o induz a acreditar que as dúvidas relacionadas aos mencionados itens somente poderão ser sanadas através da Internet.

Na hipótese de existência de URA, as normas do Decreto Presidencial são igualmente claras no sentido de que deverão ser garantidas ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de falar com o atendente, fazer uma reclamação ou solicitar um cancelamento. Ao contrário do que alega a representada em suas razões de defesa, o seu SAC possui um primeiro menu eletrônico que oferece as opções de digitar o número do cartão fidelidade, digitar 2 para informar o número de processo ou aguardar atendimento, nos termos do documento acostado às fls. 03. Em que pese haja a opção de contato com o atendente, o SAC, na forma como apresentado, não garante ao consumidor às opções de "reclamação" e "cancelamento".

O argumento de que, em qualquer das possibilidades de acesso, o atendimento pessoal é feito imediatamente não merece prosperar, porquanto a existência da opção "falar com o atendente" não constitui justificativa plausível para a ausência das opções "reclamação" e "cancelamento". Estas últimas também devem ser garantidas de modo expresso ao consumidor no primeiro menu eletrônico, consoante o artigo 4º do Decreto n. 6.523/2008. Certamente que é preferível que todos os serviços de atendimento fossem prestados direto e pessoalmente ao consumidor, no entanto, quando existir uma URA, é imprescindível que sejam garantidas as três opções de maneira clara. A própria empresa reconhece que, a partir de março de 2009, *"por orientação do DPDC, a TAM informou que alterou a sua URA, inserindo a opção de informações, dúvidas, cancelamento e reclamações"* (fls. 55).

Além disso, cumpre observar que nos meses de dezembro de 2008 e janeiro de 2009 – os dois primeiros meses de vigência do Decreto n. 6.523/2008 e da Portaria MJ n. 2.014/2008 – o tempo médio de espera para contato com o atendente foi superior a 60 (sessenta) segundos, conforme se verifica da informação prestada pela própria empresa às fls. 55 e 59. Com efeito, segundo a representada, *"houve um aumento de 258% do volume de ligações recebidas no SAC, o que, conseqüentemente, aumentou a média de tempo de espera para atendimento de 1min e 44seg para 3min e 27seg"* (fls. 55 – grifo nosso). Às fls. 59, a representada novamente admite que *"o tempo médio para contato direto com o atendente que, em dezembro de 2008 era de 3min e 27seg tem sido, atualmente, igual ou até mesmo inferior a 60 segundos"* (grifo nosso), ou seja, muito além do permitido pelas novas regras.

Neste contexto, os argumentos de defesa quanto ao aumento do volume de ligações e do tráfego aéreo em período de férias e festas de final de ano não eximem o fornecedor da sua obrigação de prestar atendimento eficiente aos consumidores no que tange ao esclarecimento de

79
P. 2008

dúvidas, informações, reclamação e cancelamento. Há que se atentar que a empresa deve estar preparada para bem atender a seus consumidores tanto em épocas de baixa, quanto de alta temporada. Não há sequer em se falar de imprevisibilidade de demandas, porquanto, como afirmado pela própria representada, é notoriamente sabido que todo ano, em determinados períodos, a procura por passagens aéreas é maior, o que representa uma razão a mais para que a empresa esteja apta a prestar um atendimento adequado aos consumidores.

Com o objetivo de exaurir qualquer dúvida, cabe ressaltar que as exceções ao tempo máximo de 60 (sessenta) segundos estão previstas de maneira taxativa nos parágrafos do artigo 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008, sendo que as alegações da representada não se enquadram em nenhuma das hipóteses especificadas. No que tange à alegação de que não constam nos autos provas das ligações realizadas pelos Ministérios Públicos dos Estados de Santa Catarina e do Rio de Janeiro, mostra-se necessário apontar que a infração administrativa é devidamente comprovada pelas próprias declarações da empresa registradas nos autos às fls. 55 e 59.

Destarte, vislumbra-se que a empresa não manteve canal de atendimento telefônico adequado, ao menos nos dois primeiros meses de vigência das normas, que garantisse de maneira clara as opções "reclamação" e "cancelamento" no primeiro menu eletrônico e o contato direto com o atendente no tempo máximo de 60 (sessenta) segundos, em infração ao que determina o Código de Defesa do Consumidor, o artigo 4º, *caput* e §4º do Decreto n. 6.523/2008 e 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008.

Ora, não prestar serviço de atendimento telefônico adequado e de direto acesso aos consumidores significa dificultar a própria resolução das demandas. É certo que o meio menos oneroso e mais rápido para contatar o fornecedor é o serviço de atendimento telefônico, utilizado pelos consumidores para exercício dos direitos assegurados na Lei n. 8.078/90. Com efeito, o consumidor necessita interagir de modo rápido e pessoal com o fornecedor para solicitar quaisquer esclarecimentos, fazer uma reclamação ou solicitar um cancelamento, mormente nos casos em que há frustração à sua legítima expectativa.

Aliás, mostra-se imprescindível enfatizar que o dever imposto a todos os fornecedores de garantir a qualidade e adequação na prestação dos serviços de atendimento constitui, na verdade, uma obrigação decorrente das normas do Código de Defesa do Consumidor estabelecidas pelo legislador com o intuito de conceder proteção à parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida. Para tanto, os serviços devem ser prestados de acordo com os fins que razoavelmente dele se esperam e nos termos da norma regulamentar específica - que, no caso, trata-se do comentado Decreto n. 6.523/2008.

Dessa forma, a representada não merece razão ao alegar que existiam pendências acerca de especificidades ao setor de transporte aéreo, após a promulgação do Decreto Presidencial, a serem dirimidas pela ANAC. Deveras, cumpre frisar que o texto do Decreto foi construído após amplo e transparente debate entre os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), as agências reguladoras, a sociedade civil e os fornecedores. Durante a fase de elaboração da proposta, que se estendeu ao longo dos meses de fevereiro a junho de 2008, foram realizadas 04 (quatro) Audiências Públicas, nas quais houve a participação de diversos agentes, entre eles o setor de aviação civil.

A primeira audiência pública foi realizada com os integrantes do SNDC no dia 27 de fevereiro. A segunda audiência ocorreu no dia 9 de abril e foi voltada para os órgãos reguladores. A

terceira, com participação das empresas, deu-se na data de 29 de abril e a última ocorreu no dia 10 de junho, com a participação de todos os envolvidos. Há que se ater que a ANAC, assim como os fornecedores de cada setor, participaram e tiveram a oportunidade de estarem presentes durante todo o processo de elaboração do texto que posteriormente foi publicado e assinado pelo Presidente da República, o que apenas reforça a legitimidade das normas já vigentes.

Nesse sentido, percebe-se que todas as pendências relacionadas ao conteúdo da norma foram tratadas durante o procedimento de consulta pública. A ausência de orientações específicas às empresas de aviação pela ANAC não impede de modo algum a vigência e a imposição do Decreto n. 6.523/2008, tampouco exime a representada pelas infrações já ocorridas. O artigo 21 do Decreto menciona, inclusive, que os direitos previstos no referido texto não excluirão outros decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor, ou seja, estabeleceu-se com isso um padrão mínimo a ser respeitado por todos os fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, para garantia da prestação de um SAC adequado e de qualidade.

Outrossim, o fato de a representada ter adotado providências para adequar o seu SAC ao Decreto Presidencial, embora demonstre a louvável iniciativa em cumprir com as novas regras, não a exime de sua responsabilidade pela infração já ocorrida. É necessário destacar que o Decreto n. 6.523 foi publicado em 1º de agosto de 2008 e entrou em vigor apenas em 1º de dezembro de 2008 (artigo 22). Ou seja, os fornecedores de serviços regulados tiveram **04 (quatro) meses para adequar o seu SAC**, tempo suficiente para atender a todos os aspectos exigidos. Já em vigor, o artigo 19 do referido Decreto é claro quando dispõe que: *"A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei n. 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras"*.

Finalmente, em relação ao acesso ao SAC quando a chamada é originada por telefone móvel, da análise dos elementos constantes nos autos e da informação veiculada na página principal do sítio eletrônico da representada na Internet³, verifica-se que o número do serviço referido na denúncia encaminhada pelo Ministério Público do Estado de Roraima refere-se, de fato, à Central de Vendas (08005705700), de forma que não subsistem os indícios de infração em relação a tal prática.

Diante de todo o exposto, os autos fornecem suficientes provas da inobservância aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, mostrando-se necessária a intervenção desse órgão, tendo em vista que a representada, Tam Linhas Aéreas S.A, afrontou o disposto nos 4º *caput*, I, III e V; 6º III e VI; todos do Código de Defesa do Consumidor, no artigo 20 do Decreto n. 2.181/97, nos artigos 4º, *caput* e §4º do Decreto n. 6.523/2008 e 1º da Portaria MJ n. 2.014/2008.

V) Conclusão

Por conseguinte, considerando a gravidade e a extensão da lesão causada a milhares de consumidores em todo o país, a vantagem auferida e a condição econômica da empresa, nos termos do artigo 57 da Lei n. 8.078/90, opina-se pela aplicação da pena de R\$ 1.948.250,88 (um milhão e novecentos e quarenta e oito mil duzentos e cinquenta reais e oitenta e oito centavos), tendo sido adotados como critérios de imposição da pena 2% da média aproximada do valor mínimo da passagem aérea (trecho Brasília-Goiânia, tarifa "promo") e a quantidade média de

³ <http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vgnextoid=97981ed526b72210VgnVCM1000003752070aRCRD>, acessado em 10.02.2010.



passageiros transportados nos meses de dezembro de 2008 e janeiro de 2009, tendo como referência dados comparativos disponíveis pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)⁴ e os meses em que o SAC da representada violou as normas do Decreto, combinado com o disposto no artigo 25, inciso II e III e 26, inciso VI do Decreto n. 2.181/97, pois a prática infrativa causou dano à coletividade de consumidores. Sugere-se, ainda, que a representada deposite o valor definitivo da multa em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos da Resolução CFDD, n. 16, de 08 de março de 2005, consoante determina o artigo 29 do Decreto n. 2.181/97 e a expedição de ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando ciência e encaminhando cópia da decisão em tela.

Andreia Portella
ANDREIA ARAUJO PORTELLA

Coordenadora de Processos Administrativos

De acordo. Ao Senhor Diretor.

Amaury Martins de Oliva
AMAURY MARTINS DE OLIVA
Coordenador-Geral de Assuntos Jurídicos

Decisão n. 5 /2010 - DPDC/SDE

Data: 17/02/2010

Em acolhimento às razões técnicas consubstanciadas na Nota Técnica supra, adotando-a como motivação e, desse modo, considerando a gravidade e a extensão da lesão causada a milhares de consumidores em todo o país, a vantagem auferida, bem como a condição econômica da empresa, nos termos do artigo 57 da Lei n. 8.078/90 e nos artigos 25, incisos II e III e 26, inciso VI do Decreto n. 2.181/97, aplico à Tam Linhas Aéreas S.A a sanção de multa no valor de R\$ 1.948.250,88 (um milhão e novecentos e quarenta e oito mil duzentos e cinquenta reais e oitenta e oito centavos), devendo o valor definitivo ser depositado em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, nos termos da Resolução CFDD n. 16, de 08 de março de 2005, consoante determina o artigo 29 do Decreto n. 2.181/97.

Intime-se a representada para ciência e cumprimento da presente decisão. Determino, por fim, a expedição de ofício circular aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando ciência e encaminhando cópia da presente decisão.

Publique-se.

Ricardo Morishita Wada
RICARDO MORISHITA WADA
Diretor do DPDC

⁴<http://www.anac.gov.br/estatistica/assessoria> acessado em 18/02/2010