



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
MINUTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1

Procedimento Preparatório nº. 08190.025738/13-07

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 717/2014

O **Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)**, por sua Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, de um lado, e a empresa **Peixe Urbano Web Serviços Digitais Ltda**¹, por seu representante legal, de outro;

Considerando que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82 da Lei nº 8.078/90);

Considerando que o artigo 6º, inciso III, da Lei Federal nº 8.078/90² – Código de Defesa do Consumidor dispõe que ao consumidor são assegurados os direitos básicos de obtenção de informações claras, precisas, ostensivas e adequadas sobre os produtos e serviços por ele adquiridos;

Considerando que o art. 2º, IV, do Decreto nº. 7.962/2013, estabelece que “os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para a oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em local de destaque e de fácil visualização, as seguintes informações: (...) IV – discriminação, no preço, de quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou de seguro”;

1 CNPJ: 11.701.558/0001-10. Endereço: Av. João Cabral de Mello Neto, 400, 14º andar, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 22.775-057.

2 “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)”

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; (...)”



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
MINUTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1

Considerando que chegou a esta Prodecon notícia, por reclamação veiculada por consumidor, de que a empresa PEIXE URBANO tem veiculado propaganda enganosa em relação ao preço de pacotes de viagens ao exterior, com valor de dólar defasado e com despesas não incluídas no preço da oferta;

Considerando que o art. 4º, *caput*, inciso V e parágrafo único, do Decreto nº. 7.962/2013³, determina que a manifestação da fornecedora em relação às informações, dúvidas, reclamações, suspensões e cancelamentos, deverá se dar em até cinco dias;

Considerando que consta nos autos notícia, extraída do site RECLAME AQUI, de que a empresa não tem atendido ou se manifestado em relação ao pedido de cancelamento formulado pelos consumidores no prazo previsto no referido decreto;

Considerando que, em que pese haver identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico, não foi encontrada tal informação em relação à fornecedora do serviço Web Viagens, o que afronta o disposto no art. 3º, III, do Decreto nº. 7.962/2013⁴;

Considerando que as reclamações supracitadas são recorrentes entre consumidores de sites de compra coletiva, consubstanciando origem comum e homogeneidade de interesses individuais;

3 “Art. 4º. Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:
V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;
Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do *caput* será encaminhada em até cinco dias ao consumidor”.

4 “Art. 3º Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para ofertas de compras coletivas ou modalidades análogas de contratação deverão conter, além das informações previstas no art. 2º, as seguintes:
III - identificação do fornecedor responsável pelo sítio eletrônico e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, nos termos dos incisos I e II do art. 2º”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
MINUTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1

Considerando que a empresa Peixe Urbano fez uma apresentação do seu fluxo operacional e de uma demonstração prática do formato atual na venda de cupons de viagens turísticas, de caráter internacional, em que está demonstrando que as questões que deram ordem a esta investigação já estão superadas;

Considerando que a demonstração prática do formato atual de ofertas contempla a informação do parceiro comercial e dos dados jurídicos, aí incluídos o nome da empresa e o CNPJ, notadamente quanto ao aspecto de eventual parceiro comercial.

RESOLVEM

firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TAC**, a reger-se pelas seguintes disposições:

DEVERES DA EMPRESA

Cláusula Primeira – A empresa compromete-se à fornecer informações claras, precisas, ostensivas e adequadas sobre os produtos e serviços por ela ofertados, especialmente em relação à cláusula preço, que deverá incluir todas as despesas adicionais ou acessórias, como taxas de embarque e de serviço, devidamente discriminadas.

Cláusula Segunda – A empresa compromete-se a divulgar os preços em moeda nacional e quando for respeito a preço em moeda estrangeira deverá ser divulgada com câmbio compatível com o de mercado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
MINUTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1

Parágrafo único: Para cumprimento da obrigação constante nesta cláusula, deverá a empresa divulgar em lugar de fácil visualização a taxa de câmbio utilizada (comercial ou turístico) e o dia da cotação.

Cláusula Terceira – A empresa compromete-se à identificar o fornecedor de produtos ou serviços, em cumprimento ao disposto no art. 3º, III, do Decreto nº. 7.962/2013, indicando nome empresarial; número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda; endereço físico e eletrônico; e demais informações necessárias para sua localização e contato.

Cláusula Quarta - A empresa compromete-se à manifestar-se, no prazo de cinco dias, em relação às informações, dúvidas, reclamações, suspensões e cancelamentos requeridos pelos consumidores, em cumprimento ao constante no art. 4º, *caput*, inciso V e parágrafo único, do Decreto nº. 7.962/2013⁵

DA MULTA

Cláusula Quinta - Em caso de descumprimento das cláusulas deste termo, a empresa responsabiliza-se pelo pagamento de multa no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por evento comprovado de que o Ministério Público tenha conhecimento, valor este a ser revertido em favor do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor – FDDC (Lei Complementar Distrital nº 50/97).

5 “Art. 4º. Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:
V - manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;
Parágrafo único. A manifestação do fornecedor às demandas previstas no inciso V do caput será encaminhada em até cinco dias ao consumidor”.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
MINUTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1**

Cláusula Sexta – Somente haverá incidência da multa estipulada em caso de descumprimento injustificado das obrigações acordadas, garantindo-se à empresa oportunidade de oferecimento de resposta por escrito e no prazo de 15 (quinze) dias contados da data de recebimento da notificação expedida pelo Ministério Público.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula Sétima - O presente termo vigorará enquanto vigentes as disposições que regem a matéria, bem como não impedirá novas investigações do Ministério Público, o ajuizamento de ações civis públicas ou a intervenção em eventuais ações judiciais já em andamento, nem prejudica o exercício de direitos individuais, coletivos e difusos.

Brasília, 11 de março de 2014.

**PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça**

**BRUNO MOLLER RAPOSO
Peixe Urbano Web Serviços Digitais Ltda**

**FILLIPE VIDAL FERREIRA
OAB/RJ nº 168975**