



TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

MPRJ n° 2017.00051235

Inquérito Civil Reg. n° 059/2017

COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA que entre si celebram o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, apresentado pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital e **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.** nos termos a seguir.

Pelo presente instrumento, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, doravante denominado **COMPROMITENTE**, pela 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, apresentada pelo Promotor de Justiça em exercício, Dr. Guilherme Magalhães Martins, matrícula n° 1819, e **BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.**, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ n° 10.625.931/0001-39, com sede na Alameda Santos, 960, 8º e 9º andares, Jardim Paulista, CEP 01418-100, São Paulo/SP, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**.

MPRJ

5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte -
Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, n° 151 / 5º andar, Centro - Rio de Janeiro.
CEP 20020-100 - Telefone: (21) 2507-5340



CONSIDERANDO que o teor da representação oriunda da Ouvidoria-Geral do Ministério Público, noticiando que a COMPROMISSÁRIA estaria violando a regra do artigo 49 da Lei nº 8.078/90, no que tange ao direito de arrependimento para compras realizadas fora do estabelecimento empresarial;

CONSIDERANDO que, no decorrer das investigações, apesar de a COMPROMISSÁRIA informar, em reunião neste órgão ministerial, que cumpre o estabelecido no Diploma Legal, foi verificado que em sua plataforma digital (www.booking.com) há a informação de que a reserva de quarto de hotel é “não reembolsável”, violando, segundo o Ministério Público, a regra do artigo 49 da Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que o art. 6º, III, da Lei nº 8.078/90 estabelece como direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (...)”;

CONSIDERANDO que o art. 6º, IV, da Lei nº 8.078/90 prevê como direito básico do consumidor “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços”;

CONSIDERANDO que o art. 49 da Lei nº 8.078/90 dispõe que o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial;

CONSIDERANDO que o parágrafo único do mesmo dispositivo legal estabelece que, se o consumidor exercitar o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, deverão ser devolvidos de imediato;

MPRJ

5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte -
Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro - Rio de Janeiro.
CEP 20020-100 - Telefone: (21) 2507-5340

2



CONSIDERANDO que, nos termos do art. 51, IV, da Lei nº 8078/90 são consideradas abusivas e, portanto, nulas, as cláusulas que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou equidade”;

CONSIDERANDO competir ao Ministério Público, nos termos do artigo 129, inciso III, da Constituição da República, combinado com os artigos 81, parágrafo único, e 82, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, a proteção dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor;

CONSIDERANDO a possibilidade jurídica de Termo de Ajustamento de Conduta pôr término ao procedimento respectivo, tendo o MINISTÉRIO PÚBLICO legitimidade para sua celebração (artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85);

CONSIDERANDO a necessidade de adequação da conduta da COMPROMISSÁRIA;

RESOLVEM celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, na forma que segue:

1. DA OBRIGAÇÃO:

CLÁUSULA PRIMEIRA: A COMPROMISSÁRIA se obriga, em 90 dias contados a partir da assinatura deste termo a:

A) Colocar à disposição um banner informativo a todos os usuários com IP localizado em território nacional em sua plataforma digital – www.booking.com – a mesma página onde preços e políticas das propriedades

5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte -
Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro – Rio de Janeiro.
CEP 20020-100 - Telefone: (21) 2507-5340

MPRJ



são demonstradas, com a informação de que, dentro de 7 dias da data da compra, a reserva poderá ser reembolsada independentemente de quaisquer taxas ou tarifas escolhidas. Esse banner será divulgado para os consumidores com IP localizado em território nacional em todas as acomodações no Brasil, independentemente de sua categoria;

B) Inserir no e-mail de confirmação de compra, enviado a todos os usuários já identificados na alínea a), que, dentro de 7 dias da data da compra, a reserva de acomodações nacionais poderá ser reembolsada independentemente de quaisquer taxas ou tarifas escolhidas.

CLÁUSULA SEGUNDA: A COMPROMISSÁRIA se obriga, em 90 dias contados a partir da assinatura deste documento, realizar o reembolso automático a todos os clientes brasileiros, com IP nacional, cujas reservas para acomodações nacionais forem canceladas dentro do prazo de 7 dias a partir do ato da compra, independentemente de contato telefônico com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

PARÁGRAFO ÚNICO: A COMPROMISSÁRIA se obriga a cumprir o art. 49 da Lei 8.078/90, no sentido da proteção contratual e da intermediação do exercício do direito de arrependimento aos consumidores estrangeiros na reserva de acomodações realizada em todas as plataformas da empresa Booking.com

2. DA SANÇÃO:

CLÁUSULA TERCEIRA: O não cumprimento da cláusula acima acarretará à COMPROMISSÁRIA o pagamento de sanção pecuniária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada notícia formal de descumprimento recebida, a ser revertida ao Fundo de Proteção aos Interesses Difusos Lesados,

MPRJ

5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte -
Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro - Rio de Janeiro.
CEP 20020-100 - Telefone: (21) 2507-5340



de que trata o artigo 13, da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo da execução específica das obrigações aqui assumidas.

PARÁGRAFO ÚNICO: No caso do recebimento de notícia sobre o eventual descumprimento de qualquer das cláusulas deste Termo e antes de aplicada a sanção, deverá ser a compromissária notificada para apresentar justificativa e eventual solução do problema no prazo de 15 (quinze) dias.

3. DA FISCALIZAÇÃO:

CLÁUSULA QUARTA: O COMPROMITENTE poderá fiscalizar a execução do presente acordo, adotando as providências legais cabíveis à espécie, sempre que entender necessário, podendo delegar a fiscalização do cumprimento das obrigações para órgãos públicos e para as entidades de classe competentes.

4. DA VALIDADE E EFICÁCIA:

CLÁUSULA QUINTA: O presente Termo de Ajustamento de Conduta produzirá efeitos em todo o território nacional e terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 5º, § 6º, da Lei 7.347/85 e do artigo 784, IV, do Novo Código de Processo Civil.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS:

CLÁUSULA SEXTA: A assinatura do presente Termo de Ajustamento de Conduta não implica assunção de qualquer infração por parte da COMPROMISSÁRIA;

CLÁUSULA SÉTIMA: O Ministério Público entende que a adequação do site www.booking.com, constante do item 1 do presente Termo, é

5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte -
Comarca da Capital
Av. Nilo Peçanha, nº 151 / 5º andar, Centro - Rio de Janeiro.
CEP 20020-100 - Telefone: (21) 2507-5340

MPRJ



suficiente para garantir os consumidores o direito de arrependimento disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Rio de Janeiro, 01 de setembro de 2020.

GUILHERME MAGALHÃES MARTINS
Promotor de Justiça

BOOKING.COM BRASIL SERVIÇOS DE RESERVA DE HOTEIS
LTDA.

Compromissária

Representada pelo Sr. Nelson [REDACTED]
CPF/MF nº [REDACTED]

TESTEMUNHAS:

[REDACTED]
1. Wagne [REDACTED]
RG: [REDACTED]

2.