

NOTÍCIA

Consumidor

MPRJ ajuíza ação inédita contra empresa de comércio eletrônico - Decolar.com

Publicado em 04/02/2018 10:04 -
Atualizado em 02/02/2018 20:49

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da 5ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, ajuizou, na quinta-feira (25/01), uma ação inédita no Brasil. Trata-se de ação civil pública contra a empresa de comércio eletrônico Decolar.com (<https://www.decolar.com/>) pela prática de geo-blocking – bloqueio da oferta com base na origem geográfica do consumidor – e de geo-pricing – precificação diferenciada da oferta também com base na geolocalização.

“A empresa Decolar.com (<https://www.decolar.com/>) violou o direito brasileiro de maneira grave, na medida em que se utilizou de tecnologia de informação para ativamente discriminar consumidores com base em sua origem geográfica e/ou nacionalidade para manipular as ofertas de hospedagem em

hotéis, alterando o preço e a disponibilidade de ofertas conforme a origem do consumidor", diz a inicial.

De acordo com as investigações, as primeiras provas da discriminação foram produzidas com a efetivação de operações comerciais simultâneas no Brasil e na Argentina no dia 4 de maio de 2016 para a locação de acomodações idênticas para o período dos jogos olímpicos Rio 2016. As operações foram feitas no Rio de Janeiro e em Buenos Aires por tabeliães de cartórios de notas. Os oficiais notariais realizaram tais operações ao mesmo tempo, enquanto mantinham contato telefônico para alinhar suas buscas por hospedagem em horário idêntico.

Para o MPRJ, o resultado das operações simultâneas foi uma evidente e manifesta discriminação do consumidor brasileiro diante do consumidor argentino, já que muitas ofertas foram bloqueadas para brasileiros e liberadas para argentinos. "Além disso, quando eram feitas ofertas tanto para brasileiros quanto para argentinos, os preços cobrados aos consumidores brasileiros eram significativamente superiores aos preços ofertados aos argentinos para hotéis e períodos de hospedagem rigorosamente idênticos", narra a ACP.

Na data das operações, o Villa Teresa Hotel, Hotel Biarritz e Hospedagem Ledo estavam indisponíveis para consumidores de origem brasileira, ao passo que estavam disponíveis para consumidores de origem argentina. Com relação ao Sheraton Barra Rio de Janeiro

Hotel, Windsor Oceânico e Linx Hotel International Airport Galeão, os preços de quartos em mesma categoria e período consultados estavam bem mais caros para consumidores brasileiros do que para consumidores argentinos. A diferença de preço chegava a 30%, de acordo com a geolocalização do consumidor.

Cerca de um ano depois, foram colhidas novas evidências de que a empresa continuava com as mesmas práticas: a diferença de preços para consumidores brasileiros e argentinos para idêntico padrão de acomodação em idêntico período no mesmo hotel chegava a 49 % no caso do Hotel Fasano de São Paulo.

Foi produzida ainda evidência a respeito da precificação discriminatória com base em outras origens nacionais, como Estados Unidos e Espanha. Peritos do Ministério Público estadual, lotados na Divisão de Evidências Digitais e Tecnologia (DEDIT/MPRJ), analisaram uma amostra de oito hotéis e identificaram a prática de geo-pricing com relação a reservas no Hotel Gran Meliá para consumidores oriundos dos Estados Unidos, cujo preço da diária era até R\$ 128 mais cara do que o cobrado ao consumidor brasileiro.

Na investigação que durou pouco mais de um ano, o promotor de Justiça Pedro Rubim, subscritor da ação, colheu ainda pareceres e estudos que comprovam que as práticas de geo-pricing e geo-blocking violam a legislação. Nesse sentido, manifestaram-se, entre outros, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e o Ministério do Turismo. "Na

medida em que a empresa promete ao consumidor a garantia de menor preço, mas manipula as ofertas conforme a origem geográfica do consumidor através de sua mão digital, existe um grave caso de publicidade enganosa que afeta não apenas os consumidores, mas a própria regularidade do mercado de comércio eletrônico de hospedagens", explicou o autor da ação.

Segundo o promotor de Justiça Guilherme Martins, a conduta da Decolar.com (<https://www.decolar.com/>) viola dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, em especial o artigo 6º, III relativo à informação clara sobre os produtos e serviços, que é subtraída dos usuários, de forma incompatível com a boa-fé objetiva (artigos 4º, III e 51,IV). "Trata-se de verdadeira discriminação em virtude da localização geográfica dos consumidores, que, mediante manipulação de informações, infringe ainda o Marco Civil da Internet, que prevê a neutralidade da rede, de modo que todos os pacotes de dados devem ser tratados de forma isonômica, sem distinção por conteúdo, origem, destino, terminal ou aplicação", explicou o promotor.

Entre outros pedidos, o MPRJ requer que a Decolar.com (<https://www.decolar.com/>) se abstenha de promover qualquer discriminação injustificada de consumidores brasileiros no Brasil e no exterior, bem como de permitir que hotéis brasileiros discriminem quaisquer consumidores com base na origem geográfica ou nacional, tanto pela prática de geo-blocking, quanto pela prática de geo-pricing.

O MPRJ também requer que a empresa seja condenada a pagar os danos materiais e morais a cada um dos consumidores lesados. Com o objetivo de viabilizar a restituição do dinheiro, foi feito um pedido para obrigar a Decolar.com

(<https://www.decolar.com/>) a manter um cadastro atualizado com nome, endereço e telefone de todos os consumidores que sofreram precificação geográfica (geo-pricing) para que a diferença em dinheiro possa ser devolvida a cada lesado ao final da ação.

Para que os consumidores tenham conhecimento de que foram lesados, o MPRJ requer ainda que eles sejam informados de quaisquer decisões proferidas no processo. Para isso, a decolar.com deverá enviar mensagem por correio eletrônico e publicar aviso legível e chamativo na página inicial de seu site.

Em relação aos danos morais coletivos, o pedido é para que a Decolar.com faça a reparação no valor mínimo de R\$ 57 milhões, a serem revertidos ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados ou a instituição que colabore para promover a recomposição dos interesses coletivos lesados.

CONSUMIDOR ACP

DECOLAR.COM

GEO-PRICING

GEO-BLOCKING

GEOLOCALIZAÇÃO

PRECIFICAÇÃO

ANTERIOR

**MPRJ obtém nova decisão
favorável no caso do
conselheiro do TCE-RJ e
personal trainer**

(<https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/54504>)

PRÓXIMO

**MPRJ participa de reunião com
Defesa Civil e especialistas
sobre prevenção de danos
causados pelas chuvas**



(<https://www.mprj.mp.br/web/guest/home/-/detalhe-noticia/visualizar/54505>)

VER TODAS AS NOTÍCIAS (</home/-/detalhe-noticia/todas>)

Notícias mais lidas

Consumidor

**MPRJ ajuíza
ação para
suspender a
cobrança do**

IPTU 2018 no Município do Rio

([https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/54401?
p_p_state=maximized](https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/54401?p_p_state=maximized))

Cidadania

**MPRJ obtém a
suspensão de
processo
seletivo para**

**preenchimento de 1.300 vagas na
Prefeitura de Macaé**

([https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-
noticia/visualizar/44603?
p_p_state=maximized](https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/44603?p_p_state=maximized))

Cidadania

**MPRJ obtém o
bloqueio de
contas e**

**indisponibilidade de bens de ex-
prefeito e servidores por**

improbidade administrativa em
Macaé
([https://www.mprj.mp.br/home/-
/detalhe-noticia/visualizar/51401?
p_p_state=maximized](https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/51401?p_p_state=maximized))

VEJA AS
NOTÍCIAS  (/top-10)

Compartilhar



[copiar link](#)



- Visite-nos nas redes sociais



(<https://www.facebook.com/MPRJ.Ofi>)



(https://twitter.com/mp_rj)



(<http://www.youtube.com/mprjoficial>)



(<https://www.flickr.com/photos/mprj>)

Ministério Público do Rio de Janeiro. Todos os
direitos reservados.

Sede MPRJ: Av. Marechal Câmara, nº 370 -
Centro - Rio de Janeiro, RJ - Brasil - CEP
20020-080

Telefone: (21) 2550-9050

CNPJ 28.305.936/0001-40