



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

***AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMEIRISTA
com pedido liminar***

em face de **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (nome fantasia: LATAM Airlines Brasil)**, estabelecida à Rua Verbo Divino, n. 2001, Chácara Santo Antônio, São Paulo - SP, CEP 04719-002, CNPJ/MF sob o nº02.012862/0001-60, pelos fatos e fundamentos alinhados a seguir:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO:

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, ambos da Lei 8.078/90.

Ainda mais em hipóteses como a do caso vertente, em que o número de pessoas sujeitas à má prestação do serviço é muito expressivo, tendo em vista que as empresas aéreas contam com milhares de clientes, e,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

assim, a possibilidade de ocorrerem danos aos consumidores diretos e equiparados é constante e elevada.

Desta forma, não pode ser sanada a questão em caráter individual, tornando patente a necessidade do processo coletivo, ressaltando ainda a repercussão social que justifica a atuação do Ministério Público.

DOS FATOS:

O Inquérito Civil Público de n. 204/2016 (IC n. 204/2016), que serve de base a presente (anexo 1), foi instaurado para apurar os fatos noticiados nas peças de informação encaminhadas pelo Ministério Público Federal – MPF a este órgão de execução, segundo as quais a TAM LINHAS AÉREAS S.A. não estaria observando a vigilância necessária no percurso da bagagem despachada pelos passageiros até a aeronave e, também, a partir desta até a esteira coletora, descumprindo a garantia de segurança mínima na prestação do serviço.

De acordo com o que consta na reclamação que fez disparar o procedimento no âmbito do MPF, o usuário dos serviços da ré teria tido os pertences de sua mala furtados entre o momento do despacho da bagagem no *check-in* e sua retirada na esteira coletora, fato que atribuiu à falta de monitoramento por câmeras de segurança, em tal percurso, pela empresa aérea ré.

Constatou-se, naquele procedimento, no entanto, a ausência de prejuízo aos bens, serviços ou interesse da União ou de suas entidades autárquicas ou empresas públicas, razão pela qual se deu o declínio de atribuição para o *Parquet* estadual.

Já no âmbito do IC n. 204/2016, oficiada a ré para manifestação acerca dos fatos noticiados, informou a empresa aérea que, em virtude de ter sido constatada a falta do objeto pelo consumidor apenas ao chegar à sua



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

residência, não estaria obrigada a indenizá-lo, argumentando que isso somente seria possível caso o consumidor percebesse a ausência de algum pertence no momento do desembarque.

Afirmou a ré, posteriormente, que existe um Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB) (fl. 124-verso) disponibilizado aos consumidores no momento do *check-in* para fins de declaração de existência, nas bagagens, de objetos no valor superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Oficiada a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, no bojo do IC, foi informado, consoante fls. 25/27, que existem dispositivos específicos da Regulação Brasileira de Aviação Civil – RBAC nº 108 e 108.57 que preveem a **responsabilidade conjunta** do operador aéreo (empresas aéreas) e do operador do aeródromo (aeroporto) na garantia de proteção da bagagem despachada, sendo que o último deve auxiliar o primeiro nesse processo provendo recursos físicos para a operação e também mantendo sistema de monitoramento e gravação por câmeras de segurança que abranja a área de embarque (aceitação, triagem e inspeção das bagagens) e desembarque (área de restituição das malas).

Observa-se, portanto, que no percurso da bagagem despachada pelos passageiros, após a inspeção, até a aeronave e, também, a partir desta até a esteira coletora (área de restituição das malas), fica a ré exclusivamente responsável pelas malas de seus clientes.

A par de tais esclarecimentos, nota-se que o evento comunicado ao *Parquet* evidenciou que o serviço prestado pela ré é deficiente, não conseguindo alcançar o mínimo de segurança necessária para a devolução da bagagem incólume aos passageiros.

Constatou-se, nesse sentido, pelas inúmeras reclamações anexadas pela própria ré ao IC (fls. 50/114), somadas a outras 86 (oitenta e seis) reclamações extraídas do sítio eletrônico na internet “Reclame Aqui” (<http://www.reclameaqui.com.br/>), reconhecido centro *online* de reclamações



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

consumeristas (anexo 2), **todas com o mesmo objeto**, a veracidade dos fatos narrados na reclamação inaugural, surgindo, indubitavelmente, a necessidade de atuação do Ministério Público em defesa do direito dos consumidores lesados, revelando claro interesse social.

Impõe-se concluir, portanto, que a relevância da instalação de câmeras de segurança e monitoramento no percurso das bagagens, da área de inspeção até a aeronave e da aeronave até a área de restituição (esteira coletora) é patente e se coaduna com os ditames do Código de Defesa do Consumidor – CDC, que determinam a prestação adequada e eficaz dos serviços prestados ao consumidor.

Como se sabe, cabe à empresa ré, na qualidade de fornecedora de serviços no mercado de consumo, zelar pela segurança da bagagem de seus usuários, adotando medidas voltadas a evitar acontecimentos como os relatados no IC, estando o dever de garantia da segurança mínima incluído na obrigação de fornecer serviço de qualidade e eficiente.

Seria simples solucionar esta questão caso estivesse a ré imbuída do espírito de respeito aos direitos do consumidor e tencionasse aperfeiçoar a atividade que desempenha. Entretanto, a conduta da ré em não concordar em regularizar a situação em tela, mediante celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, não deixa outra solução que não a propositura da presente demanda, única forma possível de ver respeitados os direitos dos consumidores.

DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Inicialmente, ressalta o *Parquet* que o caso em tela versa sobre relação de consumo, sendo certo que a ré exerce atividade relativa ao fornecimento de serviços no mercado de consumo, mediante remuneração (art. 3º, §2º, Código de Defesa do Consumidor - CDC) e a parte autora, por sua vez, possui legitimação extraordinária para a defesa de interesses metaindividuais



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

dos consumidores (art. 2º do CDC), conforme expressa autorização legal (art. 82, III, do CDC).

Vale dizer que o Código de Defesa do Consumidor, elaborado em atenção à norma prevista no art. 5º, XXXII da Constituição da República, revela o *status* constitucional de direito fundamental da proteção e defesa do consumidor, haja vista sua relevância no ordenamento jurídico pátrio, se traduzindo em **normas de ordem pública, de caráter cogente e interesse social**.

Nessa esteira, visando afastar, de plano, qualquer argumentação defensiva, urge destacar que é pacífico o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça (STJ) de que, nos casos de responsabilidade civil decorrente da má prestação dos serviços pelas companhias aéreas, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC) em prejuízo da Convenção de Varsóvia, com suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) e, ainda, do Código Brasileiro de Aeronáutica.

Vejamos:

“Esta Corte tem decidido reiteradamente que a indenização decorrente de extravio de bagagem em vôo doméstico não se limita aos valores fixados no Código Brasileiro de Aeronáutica, nem naqueles estabelecidos na Convenção de Varsóvia. A respeito, entre muitos, o REsp n. 327.495-SP, (DJ 29/4/2002) relator o Ministro Ruy Rosado de Aguiar, assim ementado: “TRANSPORTE AÉREO. Transporte doméstico. Mercadoria. Extravio. Seguradora. A seguradora tem ação regressiva para receber da transportadora que extraviou culposamente a mercadoria, sem a limitação indenizatória. Precedentes. Recurso conhecido e provido”. No mesmo sentido, da Segunda Seção, os EREsp n. 269.353-SP (DJ 17/6/2002), relator o Ministro Castro Filho, com esta ementa: “TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE CARGA. INDENIZAÇÃO INTEGRAL. CDC. I - **A responsabilidade civil do transportador aéreo pelo extravio de bagagem ou de carga rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor, se o evento se deu em sua vigência, afastando-se a indenização tarifada prevista na Convenção de Varsóvia.** II - Não cabem embargos de divergência, quando a jurisprudência do Tribunal se firmou no mesmo sentido do acórdão embargado (Súmula 168/STJ). Não conheço dos embargos”. 2. Aduza-se, ademais, que, para fins de indenização, só seria afastada a responsabilidade da transportadora se a perda tivesse resultado de ato fortuito ou força maior, ou do risco do transporte aéreo. No caso dos autos, no entanto, não se cogitaram



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

dessas excludentes.3. Em face do exposto, conheço do recurso e dou-lhe provimento para, aplicando o direito à espécie (art. 257, RISTJ), julgar procedente o pedido inicial, para condenar a ré ao pagamento de R\$(vinte e três mil, quinhentos e quinze reais e três centavos), valor a ser atualizado a partir da data da inicial, acrescido de juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Despesas processuais a cargo da ré, assim como honorários advocatícios, fixados estes em 15%(quinze por cento) sobre o valor da condenação.” (RECURSO ESPECIAL Nº 494.046 - SP (2002/0166872-2) – Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira) (g.n.).

Traçada esta premissa, cumpre observar o estampado no art. 6º, do Código do Consumidor - CDC, sublinhando-se ser a proteção da segurança direito essencial dos consumidores, *verbis*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e **segurança** contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.”. (g.n.).

Notemos outra disposição pertinente ao dever do fornecedor de produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo de garantir a proteção da segurança dos consumidores:

“Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo **não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores**, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.” (g.n.).

A obrigatoriedade da prestação do serviço com segurança, decorre, portanto, do próprio diploma consumerista, o qual determina ser o fornecedor de serviços responsável, de forma objetiva - e, portanto, independente da aferição de culpa -, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeito na prestação do serviço. Saliente-se, ainda, que a legislação do consumidor classifica como defeituoso o serviço prestado “**quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes**” (art. 14, *caput* e §1º, do CDC).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Merece aplicação à hipótese em debate, outrossim, as disposições do Código Civil Brasileiro, relativas ao contrato de transporte, em homenagem à teoria do diálogo das fontes, notadamente aquela insculpida no art. 734¹, que trata da cláusula geral de incolumidade de pessoas e bagagens transportadas.

Evidente, destarte, que não pode o fornecedor do serviço se eximir de prezar pela segurança do serviço, sendo de se frisar que, no caso em apreço, são milhares de usuários que se utilizam dos serviços da ré e as reclamações são, de fato, inúmeras.

É de se aplicar, ainda, ao caso vertente, a teoria do risco do empreendimento. Isso porque, como é cediço, a livre iniciativa é princípio estabelecido em nossa Constituição da República e, diante dele, os empresários podem – e devem – empreender esforços no desenvolvimento de atividades econômicas, mas não podem, se lograrem prejuízos por seus atos, repassar essa responsabilidade a terceiros.

É que a garantia da livre iniciativa tem uma contrapartida. O empreendedor age porque quer. Cabe unicamente a ele decidir se vai explorar ou não o mercado. Ele não está obrigado a desenvolver qualquer negócio ou atividade. Se o fizer e obtiver lucro, é legítimo que tenha o ganho, nos limites postos. Mas se sofrer perdas, elas também são suas. A decisão de empreender é livre; o lucro decorrente dessa exploração é legítimo; o risco é total do empreendedor. Isso implica que, da mesma maneira como ele não repassa o lucro para o consumidor, **não pode, de maneira alguma, repassar o risco para o este. Nenhum risco, mesmo parcial, pode ser repassado ao consumidor. Tais conclusões decorrem da teoria do risco do empreendimento.** Assim, não pode ficar a salvo da impugnação ministerial e, principalmente, da intervenção judicial, a tentativa da ré de se isentar da responsabilidade pelas violações de bagagens dos passageiros ocorridas.

¹ “Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Nesse sentido, vale transcrever ementas de julgamentos recentes do E. TJRJ, que demonstram o entendimento tranquilo desse Tribunal:

“Apelação. Sentença sob a égide do CPC/73. Viagem Internacional. **Violação de Bagagem. Subtração de pertence.** Autora alega que no retorno de viagem internacional pela agência ré teve sua bagagem violada e relógio Rolex adquirido em Miami furtado. Sentença de improcedência. **Falha na prestação do serviço que restou provada. Violação de bagagem causa de fato ao consumidor a sensação de impotência e falta de confiança na companhia Aérea escolhida para a segurança e conforto em seu transporte trazendo mais do que mero aborrecimento. Teoria do Risco do Empreendimento. Responsabilidade objetiva da ré.** Agravo retido interposto pela autora que não se conhece eis que não foi ratificado na apelação. Dano material comprovado. Dano moral reconhecido e arbitrado em R\$ 8.000,00. RECURSO DE APELAÇÃO QUE SE CONHECE E SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.” (APELAÇÃO n. 0045179-90.2012.8.19.0014 – 26ª Câmara Cível/Consumidor – Des. Rel. Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira) (g.n.).

“0020105-47.2012.8.19.0042 – APELACAO – Ementa - JDS. DES. MÁRCIA ALVES SUCCI - VIGESIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR - Data de julgamento: 26/02/2015 APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. VIOLAÇÃO DE BAGAGEM EM VOO CONTRATADO COM A RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. PRESENTES OS ELEMENTOS QUE JUSTIFICAM A RESPONSABILIDADE CIVIL, QUAIS SEJAM, FATO COMPROVADO, DANO E NEXO DE CAUSALIDADE. COMPROVADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DA RÉ. APLICABILIDADE DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENHIMENTO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SENTENÇA QUE CONDENOU A PARTE RÉ A PAGAR INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, BEM COMO COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VERBA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

COMPENSATÓRIA DOS DANOS MORAIS QUE DEVE SER MANTIDA NO VALOR FIXADO PELO MAGISTRADO A QUO, POR TER OBSERVADO OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. NEGATIVA DE SEGUIMENTO AO RECURSO COM BASE NO ART. 557, CAPUT, DO CPC.”. (g.n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DE RETORNO. EXTRAVIO E **VIOLAÇÃO DE BAGAGEM. SUBTRAÇÃO DE PERTENCE.** CASAMENTO EM QUE A AUTORA SERIA MADRINHA MARCADO PARA O DIA E JÁ PRÓXIMO DO HORÁRIO EM QUE OS AUTORES DESEMBARCARAM. ROUPAS QUE SERIAM USADAS NO CASAMENTO QUE SE ENCONTRAVAM NAS MALAS EXTRAVIADAS. **APLICAÇÃO DAS DIRETRIZES NORTEADORAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ. NÃO COMPROVAÇÃO PELA RÉ DA EXISTÊNCIA DE ALGUMA DAS CAUSAS EXCLUDENTES DE SUA RESPONSABILIDADE. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO.** DANO MORAL CONFIGURADO. CONDENAÇÃO À REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS FIXADA NO PATAMAR DE R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR QUE DEVE SER MAJORADA PARA A QUANTIA DE R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) PARA CADA AUTOR, O QUE SE MOSTRA MAIS COMPATÍVEL COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO (0010749-49.2015.8.19.0001 – APELAÇÃO - DES. REL. SANDRA CARDINALI - Julgamento: 12/05/2016 - VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR).” (g.n.).

Necessário registrar, ainda, que não há qualquer razoabilidade ou viabilidade prática em se pretender que todos os consumidores – centenas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

deles a cada voo - que recebem sua bagagem na esteira coletora, abram suas malas naquele momento para checar se falta algum objeto. Refoge aos ditames consumeristas e, notadamente, à razoabilidade exigir do consumidor que eventual violação de sua bagagem, para ser indenizada, seja constatada no momento do desembarque.

Aliás, essa exigência absurda, por inexequível, da ré faz fomentar o aparecimento de verdadeira “máfia” de violações de bagagens – haja vista as cerca de 100 (cem) reclamações com ocorrências nesse sentido - que cresce cada vez mais diante da ampla facilidade criada para a prática de furtos, assim como a falta de responsabilização da ré que, simplesmente, lava as mãos.

Importante pontuar, ainda, que muitas vezes, conforme se nota das reclamações anexadas, os objetos furtados (perfumes importados, relógios, roupas, sapatos), em que pese sejam valiosos, não alcançam o valor superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razão pela qual não são declarados no Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB), sendo certo, entretanto, que o preenchimento ou não de tal formulário não se presta e nem poderia vir a limitar a responsabilização da ré.

Como já dito, a pretensão de transferir ao consumidor o risco decorrente da produção e serviços que, por sua natureza, é do fornecedor, não é consentânea com a equidade e a boa-fé objetiva.

Sendo assim, impõe-se compelir a ré a tomar providências com vistas a garantir a segurança do serviço e a incolumidade das bagagens dos passageiros. Nesse sentido, a exigência de adoção de medidas, tais como a instalação de câmeras de monitoramento e segurança no percurso das bagagens, da área de inspeção até a aeronave e da aeronave até a área de restituição de malas (esteira coletora) – *percurso sob a responsabilidade exclusiva da ré, fora da área de responsabilidade conjunta com o aeródromo* -, longe de ser uma reivindicação injusta, visa contribuir para o controle e diminuição das práticas danosas e delituosas que rotineiramente, conforme se observa das inúmeras reclamações anexadas, ocorrem no percurso em que as



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

bagagens ficam sob a guarda da ré e, por via de consequência, atender o dever de segurança e incolumidade.

Os serviços prestados pela ré mostram-se, portanto, incapazes de corresponder às expectativas criadas no consumidor, caracterizando defeito do serviço, pois a falta de regularidade da prestação é aspecto referente ao modo do seu fornecimento (art. 14, §1º, I, CDC).

Vige, ainda, no caso a inversão do ônus da prova *ope legis*, o que significa dizer que o ônus respectivo cabe à ré, que poderá, para afastar a sua responsabilidade pela prevenção e reparação do dano, provar alguma das circunstâncias previstas no art. 14, §3º, I e II, CDC.

De toda forma, resta evidente que tais defeitos ocasionam danos ao consumidor, gerando sensação de risco constante e insatisfação com o serviço, violando direitos básicos previstos no ordenamento brasileiro.

Não se pode admitir que a ré, que tanto lucra com a prestação do serviço prossiga no fornecimento ineficiente do serviço, em transparente afronta aos direitos básicos dos consumidores.

DO RESSARCIMENTO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES:

A ré também deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com a sua conduta irregular.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade objetiva do fornecedor, independentemente de culpa. Irrefutável a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa a um dos mais essenciais direitos dos consumidores; a segurança quanto aos serviços prestados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

O descaso da ré com a coletividade de usuários do serviço, titulares do direito fundamental à sua segura prestação, é de elevada significância e ultrapassa os limites da tolerabilidade, sendo grave o suficiente para produzir verdadeiro transtorno à coletividade de usuários dependentes do serviço público essencial em comento, gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, a ensejar sua condenação na obrigação de reparar o dano moral coletivo causado.

Assim sendo, a indenização por dano moral coletivo também tem importante função pedagógica, a fim de evitar novas lesões ao consumidor.

DA TUTELA PRIVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA

É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ministerial ora sustentada, pois o serviço de transporte aéreo de pessoas e suas bagagens não tem sido prestado de forma segura e eficiente - *o que resta constatado diante das cerca de 100 (cem) reclamações de violação de bagagem* - ferindo o preceito constitucional que confere ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado. Resta demonstrado o defeito na prestação do serviço pela ré, no que tange à comprovada falta de segurança e vigilância das bagagens dos passageiros que ficam sob sua guarda.

Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível aos consumidores, pois há toda uma coletividade de consumidores exposta à falta de segurança e vigilância mínimas no bojo da prestação do serviço pela ré. É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer depois de percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que, sem uma medida imediata, os consumidores que se utilizam dos serviços da ré ficarão indefesos por esse longo período e submetidos ao seu alvedrio.

Nestas condições, considerando que é relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

relação às ocorrências verificadas pelo defeito na prestação do serviço, até o julgamento definitivo da causa, **REQUER** o Ministério Público, notifique-se a ré, na pessoa de seu representante legal, para, *incontinenti*:

- I) prestar o serviço de transporte aéreo de passageiros e bagagens de forma eficaz e segura, providenciando a instalação de câmeras de monitoramento e segurança ou adotando outras medidas capazes de assegurar a segurança mínima do serviço, notadamente quanto à incolumidade das bagagens, no percurso das bagagens, da área de inspeção até a aeronave e da aeronave até a área de restituição de malas (esteira coletora), no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data da publicação da decisão de deferimento.

- II) por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o comando ora pleiteado, requer o Ministério Público seja fixada multa suficiente para que a ré prefira cumprir o preceito a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta na qualidade de empresa aérea de grande porte, cominada à razão de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) por dia, a partir do vencimento do prazo fixado na decisão que deferir o pedido liminar, valor a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) previsto pelo Decreto n.º 1.306/94.

DA TUTELA DEFINITIVA

Em face de todo o exposto, requer finalmente o Ministério Público:

- i) a citação da ré, para, querendo, contestar a presente. Tratando-se a ré de pessoa jurídica, pugna-se que a citação seja efetuada por intermédio do sistema de cadastro de processos em autos eletrônicos nos termos do art. 246, § 1º do Código de Processo Civil ou, caso a ré não conte com o cadastro obrigatório, que seja citada pelo correio nos termos dos arts. 246, I, 247 e 248 do Código de Processo Civil, para responder no prazo de 15 (quinze) dias (art. 335 do Código de Processo Civil), sob pena de serem tidos por verdadeiros



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

todos os fatos aqui alegados (art. 344 do Código de Processo Civil), devendo o respectivo mandado conter o prazo para resposta, o juízo e o cartório, com o respectivo endereço.

ii) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, condenando-se a ré, outrossim, a prestar o serviço de transporte aéreo de passageiros e bagagens de forma eficaz e segura, providenciando a instalação de câmeras de monitoramento e segurança ou adotando outras medidas capazes de assegurar a segurança mínima do serviço, notadamente quanto à incolumidade das bagagens, no percurso da bagagem despachada pelos passageiros até a aeronave e, também, a partir desta até a esteira coletora, tornando definitiva a tutela de urgência antecipada.

iii) que recaia sobre a ré a condenação genérica a indenizar o dano que houver causado ao consumidor com o defeito na prestação do serviço, assim como reconhecendo a obrigação genérica de reparar eventual dano moral, tanto individual como coletivo, de que acaso tenha padecido o consumidor e a coletividade;

iv) que seja a ré condenado a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, mediante depósito em conta corrente n.º 2550-7, ag. 6002, Banco Itaú S/A, na forma da Res. 801/98.

v) que sejam publicados os editais do art. 94 do CDC.

Nos termos do art. 334, § 5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, notadamente a produção de prova documental, testemunhal, depoimento pessoal, sob pena de confissão caso o réu (ou seu representante) não



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

compareça, ou, comparecendo, se negue a depor (art. 385, § 1º, do Código de Processo Civil).

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 08 de novembro de 2016.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça