

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL
DA COMARCA DA CAPITAL**

LATAM –divulgação de várias de suas tarifas como insuscetíveis de serem objeto de reembolso – em outra classe de tarifas, estipula a possibilidade de reembolso do valor da passagem, com a retenção de um percentual fixo, sem existência de qualquer ressalva – informações que omitem a faculdade de o consumidor desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de compra (Resolução nº 400/16 da ANAC) – informações que alardeiam as restrições que a LATAM pode impor sobre o reembolso e escondem a hipótese em que ele constitui direito do consumidor – Direito à informação – Método comercial desleal

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 CONSUMERISTA *com pedido de liminar*

em face de **TAM Linhas Aéreas S/A**, inscrito no CNPJ/MF nº 02.012.862/0001-60, com sede na Rua Verbo Divino nº 2001, andares 3º ao 6º, Chácara Santo Antônio, São Paulo - SP; CEP: 04719-002, pelas razões que passa a expor:

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, da Lei n.º. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da Constituição da República.

A transindividualidade dos direitos envolvidos no caso em tela se revela notória, uma vez que os fatos ora tratados atingem expressivo número de consumidores, sujeitos a prática que se perpetua no tempo, de modo a ter o potencial de afetar indeterminados outros.

Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGENEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGENEO. LEGITIMIDADE E INTERESSE PROCESSUAIS CONFIGURADOS.

- O Ministério Público tem legitimidade processual extraordinária para a propositura de ação civil pública objetivando a cessação de atividade inquinada de ilegal de captação antecipada de poupança popular, disfarçada de financiamento para compra de linha telefônica.

- Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou

determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato.

Inteligência do art. 81, CDC.

- Os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância.

Precedentes.

Recurso especial provido.

(REsp 910.192/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2010, DJe 24/02/2010). (Grifou-se)

Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a mediação constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que, no curso do inquérito civil público, no qual foi constatada a irregularidade que constitui a causa de pedir da presente ação, foi oferecido acordo, não se obtendo sucesso.

Nesse ponto, destaca-se que houve proposta de Termo de Ajustamento de Conduta, que não foi acolhida pela TAM, ao entendimento de que suas políticas atendem ao que dispõe a legislação vigente, a indicar impossibilidade de composição entre as partes.

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma¹:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, ‘ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação’. De outra parte, ainda que o autor nada diga a respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

Por sua vez, Alexandre Câmara diz que: “Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo “ambas”, deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual”².

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente incongruência entre a exigência de publicidade para a resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

¹ BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;

² CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade (incabível na hipótese).

DOS FATOS

O Inquérito Civil constatou que a **LATAM** incorre em infrações ao direito do consumidor.

I) Divulgação de tarifas como insuscetíveis de reembolso ou reembolsadas mediante percentual da passagem

A **LATAM** divulga várias de suas tarifas como insuscetíveis de serem objeto de reembolso:

07:20 SDU > 08:25 CNF 1h 5min Direto

Light **R\$ 146,17**

LA4797 – Operado por LATAM Airlines Brasil [+ info]

| | Light | Plus | Top |
|---|--|---|---|
| Bagagem de mão 1 mala de 10 kg | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bagagem despachada Mala de 23 kg | Custo extra de R\$ 59,00 | 1 mala | 2 malas |
| Seleção de assento | Custo extra | ✓ | ✓ |
| Assento LATAM+ | Custo extra | Custo extra | ✓ |
| Alteração de voos + diferença de tarifa | A partir de R\$ 210,00 | A partir de R\$ 170,00 | ✓ |
| Reembolso | ✗ | Até 40% da tarifa | ✓ |
| Acúmulo de Pontos Multiplus | 287 PTS | 449 PTS | 1.307 PTS |
| | <input checked="" type="radio"/> R\$ 146,17 | <input type="radio"/> R\$ 211,17 | <input type="radio"/> R\$ 554,17 |

Continuar >

A proibição ao reembolso é enfatizada de forma peremptória nas regras tarifárias:

Tarifa Light

- **Bagagem de mão:** 1 peça de 10kg
- **Bagagem despachada:** Não disponível. Se necessário você pode comprar bagagem adicional.
- **Pré-reserva de assento:** R\$ 20,00
- **Espaço+:** Disponível para compra
- **Antecipar/ Adiar o voo no mesmo dia:** R\$ 75,00 para alterações feitas até outubro de 2018 e R\$ 89,00 para alterações feitas a partir de novembro de 2018, independente da data da compra do voo.
- **Pontos Multiplus:** Acumula pontos
- **Remarcação e Reembolso:**
 1. Passagens compradas à partir de 03 Julho de 2018:
 - **Remarcação:** Antes do voo: R\$ 210* + diferença de tarifa. Depois do voo: R\$ 310* + diferença de tarifa
 - **Reembolso:** Esta tarifa não permite reembolso

* Os valores podem sofrer alterações.

Quando remarcar a passagem, se o valor da tarifa, do trecho que será remarcado, for igual ou inferior ao valor da taxa de remarcação, a taxa será correspondente a 100% do valor pago.

2. Passagens compradas entre os dias 01 Julho de 2017 a 02 Julho de 2018:
 - **Remarcação:** Antes do voo: R\$ 170** + diferença de tarifa. Depois do voo: R\$ 250** + diferença de tarifa
 - **Reembolso:** Esta tarifa não permite reembolso

** Os valores podem sofrer alterações.

Em outros casos a LATAM estipula a possibilidade de reembolso do valor da passagem, com a retenção de um percentual fixo.

07:20 SDU > 08:25 CNF 1h 5min Direto Light R\$ 146,17

LA479Z - Operado por LATAM Airlines Brasil [+ info.]

| | Light | Plus | Top |
|--|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Bagagem de mão 1 mala de 10 kg | ✓ | ✓ | ✓ |
| Bagagem despachada Mala de 23 kg | Custo extra de R\$ 59,00 | 1 mala | 2 malas |
| Seleção de assento | Custo extra | ✓ | ✓ |
| Assento LATAM+ | Custo extra | Custo extra | ✓ |
| Alteração de voos + diferença de tarifa | A partir de R\$ 210,00 | A partir de R\$ 170,00 | ✓ |
| Reembolso | × | Até 40% da tarifa | ✓ |
| Acúmulo de Pontos Multiplus | 287 PTS | 449 PTS | 1.307 PTS |
| | <input checked="" type="radio"/> R\$ 146,17 | <input type="radio"/> R\$ 211,17 | <input type="radio"/> R\$ 554,17 |

Continuar >

Segundo as informações prestadas pela LATAM em caso de reembolso sempre ocorre a retenção do percentual do valor da passagem, sem que haja qualquer ressalva na informação.

- Bagagem de mão: 1 peça de 10kg
- Bagagem despachada: 1 peça de 23kg
- Pré-reserva de assento: Disponível
- Espaço+: Disponível para compra
- Antecipar/ Adiar o voo no mesmo dia: Disponível sem custo adicional
- Pontos Multiplus: Acumula pontos
- Remarcação e Reembolso:

1. Passagens compradas à partir de 03 Julho de 2018:

- Remarcação: Antes do voo: R\$ 170* + diferença de tarifa. Depois do voo: R\$ 270* + diferença de tarifa
- Reembolso: 40%* do valor da tarifa paga

* Os valores podem sofrer alterações

Quando remarcar a passagem, se o valor da tarifa, do trecho que será remarcado, for igual ou inferior ao valor da taxa de remarcação, a taxa será correspondente a 100% do valor pago.

2. Passagens compradas antes do dia 03 Julho de 2018:

- Remarcação: Antes do voo: R\$ 170** + diferença de tarifa. Depois do voo: R\$ 250** + diferença de tarifa
- Reembolso: 50%** do valor da tarifa paga

** Os valores podem sofrer alterações

Quando remarcar a passagem, se o valor da tarifa, do trecho que será remarcado, for igual ou inferior ao valor da taxa de remarcação, a taxa será correspondente a 90% do valor pago.

O valor da taxa de remarcação "antes do voo" é considerada sempre que nenhum trecho da passagem tenha sido utilizada. Quando a passagem é utilizada parcialmente é aplicada a taxa referente ao valor "depois do voo".

II) Informação enganosa - omissão do direito ao reembolso até 24 horas depois de recebido o comprovante de compra

As informações prestadas pela TAM são enganosas, vez que omitem do consumidor a faculdade de desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Assim faculta o art. 11 da RESOLUÇÃO N° 400, de 13 de dezembro de 2016.

Dessa forma está errada a informação prestada ao consumidor de que a tarifa Light não permite o reembolso.

Ela permite o reembolso integral, desde que manifestado em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de compra.

Também errada a informação prestada ao consumidor de que na hipótese de reembolso relativo à tarifa Plus é retido o percentual de 40% da passagem.

Nas 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de compra, o reembolso é integral. Depois disso é que incide o percentual divulgado.

DA FUNDAMENTAÇÃO

III) Direitos básicos do consumidor infringido

A conduta da LATAM ofende **direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º, da Lei 8.078/90.**

O Direito à informação

A **Constituição da República** consagrou o acesso à informação como direito fundamental do homem, nos termos do **art. 5º, XIV.**

Dessa forma, ele se aplica a todas as esferas do Direito pátrio, inclusive às relações de consumo.

Nesse contexto, o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que é direito básico do consumidor a **INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA** sobre os diferentes serviços, com especificação correta de

quantidade, composição e preço. É clara a infringência da **LATAM** a tal dispositivo.

As atuais informações da **LATAM** sobre reembolso das passagens escondem do consumidor prerrogativa de arrependimento conferida pela Resolução nº 400/16 da ANAC. O consumidor corriqueiramente mantém-se ignorante acerca da possibilidade.

A **LATAM**, por outro lado, arvora uma prerrogativa em matéria de reembolso que a lei não lhe confere: de proibir peremptoriamente a sua possibilidade ou de estabelecer necessariamente uma retenção parcial do valor pago.

Método comercial desleal

A conduta da **LATAM**, ainda constitui claro método comercial desleal, contra o qual é direito básico do consumidor ser protegido, nos termos do art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor. A lealdade pressupõe transparência, igualdade de armas, abertura, franqueza e sinceridade. Nada disso se encontra na conduta da **LATAM**. O sistema atual alardeia as restrições que a **LATAM** impõe sobre o reembolso e esconde a hipótese em que ele constitui direito do consumidor.

IV) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores

A ré também deve ser condenada a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual

e também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com a sua conduta.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa. Irrefutável a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

V) Os requisitos para o deferimento de liminar

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE LIMINAR.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de que a falta de informação sobre o direito de arrependimento ofende **direitos básicos do consumidor**. Os direitos do consumidor na matéria são escondidos. Já as prerrogativas da **LATAM** são escancaradas.

O *periculum in mora* se prende à pouca utilidade do provimento jurisdicional, caso se aguarde a decisão final.

É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer após percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que se os consumidores forem obrigados a aguardar esse período de tempo para que

possam ter ciência de seus direitos e exercê-los ficarão indefesos por esse longo período e submetidos ao alvedrio **LATAM**.



DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* ao réu, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), que sempre que especificar regra de reembolso e alteração de voo, a esclarecer, com destaque e para pronta visualização, a faculdade de o consumidor "desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante", conforme previsto na Resolução nº 400/16 da ANAC (art. 11), ou ato normativo que vier a substituí-lo.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;
- b) que seja o réu condenado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a sempre que especificar regra de reembolso e alteração de voo, a esclarecer, com destaque e para pronta visualização, a faculdade de o consumidor "desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde

que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante”, conforme previsto na Resolução nº 400/16 da ANAC (art. 11), ou ato normativo que vier a substituí-lo.

c) que seja o réu condenado a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação;

d) que seja o réu condenado à repetição em dobro dos valores que auferiu indevidamente em razão da conduta impugnada na presente ação;

e) a condenação do réu a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

f) seja o réu condenado a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente.

g) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

h) a citação do réu para que, querendo, apresentar contestação, sob pena de revelia;

i) a condenação dos réus ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no Código de Processo Civil, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 13 de dezembro de 2018.

Julio Machado Teixeira Costa

Promotor de Justiça

Mat. 2099