



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

*Cópia*

**Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Empresarial da Comarca da Capital**

WEBJET LINHAS AEREAS S.A. Prática abusiva. Cobrança pelo uso da Internet para a compra de bilhete aéreo; pela marcação de assento; por parcelamento da compra e por seguro viagem. Art.37, §1º. Vantagem manifestamente excessiva. Venda casada. Art.39, I e V. Falta de informação adequada e clara. Art. 6º, III e IV, CDC.

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,** por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, mover

**AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO  
com pedido liminar**

em face de **WEBJET LINHAS AEREAS S.A.**, inscrita no CNPJ **05.730.375/0001-20**, com sede à Av. Vinte de Janeiro, Anexo Prédio da UAC, Ilha do Governador, Rio de Janeiro/RJ, CEP 21.941-570, pelas razões que passa a expor:

**I - DOS FATOS**

1. A presente ação coletiva tem por base o Inquérito Civil (registro nº. 002/2011) instaurado com o intuito de apurar a responsabilidade da ré por possíveis lesões a interesses de consumidores coletivamente considerados, em razão de práticas abusivas adotadas pela mesma.
2. Referido inquérito teve início com informações contidas em reportagem publicada pelo Jornal O Globo, segundo a qual a companhia aérea em questão estaria cobrando dos consumidores encargos abusivos nas compras de suas passagens.
3. Em entrevista, o consumidor Antônio de Castro Lima Neto relata que ao comprar passagens no dia 17 de dezembro de



## Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

2010 pelo site da Webjet notou que, além do valor da passagem, estavam cobrando uma série de valores extras, tais como

- taxa de reserva on-line;
  - seguro de viagem;
  - taxa de parcelamento do pagamento, ressaltando que a empresa as incluiria automaticamente, cabendo ao cliente recusá-las.
4. Com a aparente irregularidade da conduta, instaurou-se o mencionado inquérito a fim de apurar a veracidade das informações relatadas na reportagem, notadamente em relação à ilegalidade das cobranças e sua forma de veiculação.
  5. Notificada a se manifestar acerca da matéria jornalística e portaria, esclarecendo quais cobranças incorre o consumidor pela compra da passagem pela Internet e a que cada uma corresponde, a ré, em resposta, reconheceu as condutas descritas em reportagem, procurando fundamentá-las, de forma a demonstrar sua consonância com o ordenamento pátrio.
  6. Ademais, salientou que o modelo "low cost, low fare" adotado consiste em oferecer aos consumidores a opção de contratar ou não, conforme sua conveniência, serviços adicionais e outras comodidades, a fim de poder oferecer tarifas mais baixas, posto que somente os consumidores que optarem pela sua contratação arcariam com esses custos, privilegiando, deste modo, a acessibilidade para passageiros de todas as camadas sociais.
  7. Nas palavras da própria ré, "a cobrança desses serviços e comodidades não só se destina a cobrir custos decorrentes de sua utilização, como também representa fontes de receita que viabilizam a realização de promoções de grande impacto (que normalmente não são oferecidas pelas companhias concorrentes da WEBJET), em benefício dos consumidores."
  8. Apesar das declarações da ré de que todos os encargos, cobrados através de seu site, são previamente informados aos usuários de forma clara, sendo sempre preservada a facultatividade de contratá-los, tem sido crescente o recebimento de reclamações junto ao serviço de Ouvidoria do MPRJ, de diversos consumidores, acerca do desrespeito aos



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

seus direitos, o que demonstra uma nítida contrariedade entre o alegado pelos usuários da companhia aérea e os advogados da mesma.

9. Vale transcrever um trecho de uma das notícias veiculada por um dos reclamantes, o qual revela a falta de clareza nas cobranças realizadas pela ré e sua conseqüente indução a erro, *verbis*,

"(...) Ocorre que uma taxa de R\$ 7,00 foi acrescida ao final da minha compra. **Em momento algum eu optei por essa taxa, até porque em local nenhum do site, durante todo o processo de compra da passagem, havia referência ao que seria essa taxa.** Havia apenas a denominação "encargo", que a meu ver, não é suficiente para especificar o que seria esse serviço (...). **Ademais, não se pode deixar as opções de seguro ou marcação de assento previamente marcadas, obrigando os passageiros a desmarcar as opções, vez que isso pode passar despercebido.**"  
(grifou-se)

10. Em outra reclamação, o consumidor relata as várias cobranças de encargos, o que por si só já revela inaceitável majoração do valor anunciado da passagem aérea, podendo-se constatar publicidade enganosa, posto que o valor anunciado acaba muito diferente do da aquisição, *verbis*,

"Solicito verificar a legalidade de procedimento de CIA AÉREA WEBJET que em seu site, **cobra por cada ato separadamente, seja acesso ao site (7,00), marcação de assentos (5,00), emissão de boleto (5,00) e induz a compra também de seguro viagem.**(...)"  
(grifou-se)

11. Conforme já exposto, cabe salientar que as aludidas cobranças, ao invés de serem contestadas pela ré, foram ratificadas pela mesma, denotando desse modo a veracidade das reclamações dos denunciante. A ré limitou-se a prestar esclarecimentos pertinentes a cada uma de suas cobranças, de forma a demonstrar sua consonância com a legislação vigente.



## Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

12. *Data vênia* do entendimento da ré, é patente a sua inobservância às regras consumeristas. Senão vejamos:

### **II – DO DIREITO**

#### **a) Marcação de assento**

13. A princípio, estranhou-se o fato de haver alguma espécie de cobrança pela simples marcação de um item que é essencial à própria prestação do serviço, imaginando-se algum equívoco por parte dos reclamantes. Foi surpresa saber pela própria empresa que não apenas referida cobrança era efetuada, como também havia diferença de valores entre os assentos... Para melhor explicar como funciona o mencionado procedimento, vale ressaltar as palavras da própria ré, *verbis*,

“Durante o procedimento de compra de passagem, logo após a escolha do voo pelo consumidor, a WEBJET lhe oferece a possibilidade de escolher um assento que melhor lhe agrada, mediante o pagamento de um custo adicional, que atualmente corresponde a R\$10,00 (dez reais) para os assentos preferenciais (tais como aqueles localizados junto às saídas de emergência) e R\$ 5,00 (cinco reais) para os demais assentos.”

14. Contudo, referida prática é expressamente vedada pelo Código de Defesa do Consumidor em seu art. 39, V, que assim dispõe:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas  
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

15. Ao cobrar do consumidor pela mera marcação do assento, a ré incorre em prática abusiva, posto que não há razoabilidade na cobrança que efetivamente não corresponde à prestação de qualquer serviço e acarreta nenhum ônus à empresa que justificasse a correspondente remuneração.
16. Aliás, a marcação do assento é inerente ao serviço de transporte aéreo, pois não há como cogitar de prestá-lo com passageiros viajando em pé. bem como a simples marcação de assentos



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

17. Em que pese a alegação da ré de informar em seu site, de maneira clara e ostensiva, tratar-se de serviço opcional, tal afirmação parece não condizer com a realidade. Basta entrevistar qualquer consumidor para que o mesmo afirme haver cobrança compulsória nos assentos por parte da aludida companhia aérea, o que por si só já revela, no mínimo, ausência de informação adequada e clara, preceituada em art. 6º, III do Código de Defesa do Consumidor, posto que seu caráter facultativo não fica evidenciado. Isso sem falar no método comercial desleal, pois ao passageiro não resta alternativa senão pagar...
18. Ademais, em última análise, sem querer adentrar o mérito da boa fé da ré, pode-se constatar em sua conduta outra forma de violação à legislação consumerista, haja vista que é levado a crer que para poder efetuar a compra de sua passagem é necessária a marcação de assento. Consoante expresso em seu art. 37, parágrafo primeiro:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

**b) "Seguro Viagem Premiada"**

19. Outra prática nitidamente abusiva perpetrada pela ré dá-se através da oferta do seguro de viagem. Cuida-se de seguro coletivo de pessoas, garantido por empresa terceirizada, com cobertura por morte acidental e invalidez permanente total por acidente, atrelado a serviços de assistência de viagem e sorteio de título de capitalização.
20. Segundo a ré, o passageiro recebe a informação clara e ostensiva de que o seguro viagem corresponde a um serviço



## Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

adicional, vendido separadamente e sem guardar nenhuma correlação com a responsabilidade civil da empresa. Ao que tudo indica, conforme documento de simulação de compra anexado pela mesma, há verossimilhança em suas alegações.

21. Entretanto, o problema surge justamente quando o passageiro não deseja adquirir referido pacote assistencial. Ao não manifestar interesse pela contratação do seguro, o consumidor poderá seguir diretamente para a etapa que comporta a escolha da forma de pagamento da passagem. Nesse caso, consoante exposto pela ré, aparecerão na tela pop-ups com a informação de que o passageiro não confirmou a contratação da assistência, quando o mesmo poderá reafirmar o seu desinteresse.
22. Ocorre que referida forma de reafirmar o desinteresse do usuário, além de desnecessária, induz claramente o consumidor a erro. Ao surgir na tela uma pop-up com os dizeres "Você não confirmou a contratação do Assistência Viagem Premiada. Deseja confirmar agora?", com opções "Não confirmar" ou "Confirmar", há uma nítida indução ao consumidor confirmar sua contratação, seja pela sua redação dúbia, seja pelo momento em que aparece na tela, o qual se dá ao final de todas as etapas, levando o consumidor a optar por ela, admitindo tratar-se de confirmação de compra.
23. Nesse sentido, vários consumidores desatentos ou não estariam sendo levados a contratar onerosamente um serviço pelo qual não possuem interesse, incorrendo a ré mais uma vez em publicidade enganosa, conforme art. 37, § 1º da legislação consumerista.
24. Ademais, como já salientado, a aparição de uma pop-up, que tem como intuito reafirmar o desinteresse do consumidor, é nitidamente desnecessária. Se assim não fosse, por qual razão não aparece idêntica janela aos passageiros que optam pelo "Seguro Viagem Premiada"?

### **c) Encargo de compra pela Internet**

25. Outra importante questão analisada no inquérito, objeto de várias reclamações ofertadas pelos consumidores, diz respeito à cobrança de encargo pela compra através da internet.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

26. Segundo declarações da ré, "a WEBJET realiza a cobrança de encargo, no valor de R\$ 7,00 (sete reais), por disponibilizar ao consumidor a comodidade de efetuar a compra de passagens pelo seu site na internet, o que exige da empresa custos operacionais no desenvolvimento e infraestrutura tecnológica, bem como custos de pessoal para manter esse canal de vendas".
27. A mesma ressalta ainda que esse serviço é opcional, posto que seus usuários possuem a faculdade de realizar a compra diretamente no balcão da companhia no aeroporto.
28. *Data venia*, a alegação de que não há legislação especial sobre a matéria, que impeça a empresa de adotar aludida prática, não merece prosperar. O fato de não haver regulamentação específica por parte da ANAC, não implica a inaplicabilidade da Lei 8.078/90. A adoção de entendimento contrário é o mesmo que assegurar a arbitrariedade dos fornecedores.
29. A cobrança em questão refere-se à vantagem manifestamente excessiva por parte da empresa, indo de encontro ao art. 39, V, CDC, o qual veda sua exigência.
30. Ora, é cediço que é muito mais oneroso para as companhias aéreas manter seus funcionários para a venda de passagens do que as disponibilizar a venda pela internet. Neste sentido, não é justo cobrar pela venda virtual, até porque o alcance da oferta é muito maior e o custo muito menor.
31. Admitir essa prática seria o mesmo que, em uma loja de roupas, pagar a seu dono uma quantia além do preço anunciado pela simples venda por um de seus atendentes ou acrescer ao preço a utilização do vestiário. Rematado disparate...
32. Ademais, em última análise, a cobrança desse encargo pode ser entendida como uma venda casada dissimulada, a qual mais uma vez vai de encontro à legislação consumerista em seu art. 39, I:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

33. Para elucidar o exposto, vale transcrever um trecho de uma das notícias veiculada por um dos reclamantes, a qual relata a falta de opção a que estão expostos os consumidores, *verbis*

“(...) Eu tentei comprar outra passagem no guichê do aeroporto de Confins-Belo Horizonte. Pensei em comprar lá, justamente para fugir do tal encargo de sete reais. Não havia esse encargo, no entanto, **o preço da passagem era diferente do valor expresso no site**, ou seja, ou você compra suas passagens pelo site e paga uma taxa de encargo de algo que não existe, ou vai até o aeroporto, **não paga o encargo, mas paga um preço muito superior ao anunciado no site.** (...)” (grifou-se)

34. Na prática, acaba não havendo escolha para o consumidor, ou ele é obrigado a pagar o nada módico encargo pela compra através da internet, ou se dirige até o aeroporto mais próximo, se existir proximidade, e se sujeita ao pagamento de preços mais altos que o anunciado no site. Ou seja, não tem alternativa: a compra pela internet acaba sendo uma condição para a aquisição de passagens aéreas, o que caracteriza a venda casada.

**d) “Adicional de Compra Parcelada”**

35. O consumidor que optar pelo parcelamento do preço de sua passagem está sujeito à cobrança de um adicional de R\$ 4,80 (quatro reais e oitenta centavos). Não, não são juros ou correção monetária ou qualquer outro encargo, mas pura e simplesmente uma tarifa que visa a remunerar serviço nenhum, que é o mero parcelamento do preço.
36. Além disso, tal cobrança não é apresentada de forma clara e ostensiva ao consumidor, o qual só é informado a seu respeito em etapa final, antes do fechamento da compra. Logo, se preferir não pagar o valor referido, o consumidor não conclui, naquele momento, a compra e deve voltar ao início do processo.
37. Referido procedimento pode induzir o usuário a erro, posto que não há informação prévia de cobrança de juros, bem como sua





## Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

disposição está em dissonância com o art. 6º, III e IV da Lei 8078/90,

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

### **II - DA TUTELA URGENTE**

38. Inicialmente, impende frisar que a concessão de antecipação dos efeitos da tutela antes da resposta da parte processual ré não ofende qualquer norma ou princípio constitucional, valendo transcrever a doutrina de Nelson Nery Júnior, no sentido de inexistência de violação ao princípio do contraditório nestes casos, *verbis*,

'Há, contudo, limitação imanente à bilateralidade da audiência no processo civil, quando a natureza e a finalidade do provimento jurisdicional almejado ensejarem a **necessidade de concessão de medida liminar, inaudita altera pars**, como é o caso da antecipação de tutela de mérito (CPC, art. 273), do provimento cautelar ou das liminares em ação possessória, mandado de segurança, ação popular, ação coletiva (art. 81, parágrafo único do CDC) e ação civil pública. **Isto não quer significar, entretanto, violação do princípio constitucional, porquanto a parte terá oportunidade de ser ouvida, intervindo posteriormente no processo, inclusive com direito a recurso contra a medida liminar concedida sem sua participação.** Aliás, a própria provisoriedade dessas medidas indica a possibilidade de sua modificação posterior, por interferência da manifestação da parte contrária, por exemplo.' (Grifos nossos. In Principios do



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Processo Civil na Constituição Federal. Coleção de Estudos de Processo ENRICO TULLIO LIEBMAN – volume 21. Editora Revista dos Tribunais, 5.ª edição, 1999, página 141).

39. Estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DE LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.**
40. É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas impostas no fornecimento de serviços, bem como o assegura o direito à adequada prestação dos mesmos.
41. O ***fumus boni iuris*** encontra-se configurado, uma vez que todas as práticas abordadas na presente ação foram confirmadas e narradas pela própria ré, conforme se pode verificar em sua resposta às fls. 11/85 do IC 002/2011. Dessa forma, há sólida comprovação da sua existência, limitando-se esse órgão ministerial a apenas contestá-las, demonstrando sua visível violação à legislação consumerista.
42. O ***periculum in mora*** se prende à circunstância de que os prejuízos que vêm sendo causados ao consumidor são irreparáveis ou de difícil reparação e estão ocorrendo a todo minuto. Pelas razões já expostas, por suas contratações darem-se basicamente através de meio virtual, de fácil acesso ao público, o número de lesados com a conduta da ré é imensurável, dificultando sua própria identificação. A companhia aérea através da adoção de práticas abusivas, maquiadas por um discurso apelativo de objetivar a inclusão das classes de menor poder aquisitivo, aufere indiscutivelmente lucros que caracterizam enriquecimento ilícito.
43. Nestas condições, considerando que é relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final em relação às ocorrências verificadas pela má prestação do serviço até o julgamento definitivo da causa (art. 84, §3º, CDC), **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA**



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

**DA PARTE CONTRÁRIA** notificar-se a ré, na pessoa de seu representante legal, para, *incontinenti*:

- A)** Adequar o serviço de comercialização das passagens aéreas que promova, deferindo-se o pedido para que se abstenha de cobrar qualquer importância sobre a marcação de assentos, bem como encargo de compra pela internet.
- B)** Que seja a ré, na atividade de comercialização das passagens, obrigada a abster-se de cobrar o adicional de compra parcelada, ou então, para que informe previamente ao consumidor de forma adequada e clara sobre a cobrança de encargos no parcelamento da compra.
- C)** Que seja imediatamente suspensa a exibição de *pop-up* reafirmatória para os consumidores que já hajam manifestado seu interesse em não contratar o pacote de "Seguro Viagem Premiada".
- D)** Por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP 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 promotora de eventos de dimensão nacional, cominada à razão de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por ocorrência, valor a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) previsto pelo Decreto n.º 1.306/94.

#### **IV - DA TUTELA DEFINITIVA**

44. **REQUER** finalmente o MP, ora autor:

- a) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, tornando definitiva a tutela requerida antecipadamente;
- b) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores, individualmente considerados, em consequência dos fatos narrados;
- c) que seja a ré condenada a reparar os danos materiais e não patrimoniais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

- d) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
  - e) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
  - f) que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus da sucumbência.
45. Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal da ré, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.
46. Dá-se a esta causa, por força do disposto no artigo 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 09 de junho de 2011.

**Rodrigo Terra**  
Promotor de Justiça