4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do
Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Rua Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar
Centro – Rio de Janeiro – RJ

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA
Inquérito Civil nº 545/12

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA que entre si celebram o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, presentado pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Comarca da Capital, e **COPA – COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACÍON S.A.**, nos termos a seguir.

Pelo presente instrumento, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, pela 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Comarca da Capital, presentada pelo Promotor de Justiça infrafirmado e **COPA – COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACÍON S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 03.834.757/0001-79, com sede na Avenida Paulista, nº 1337, 4º andar, São Paulo – SP, doravante denominada COMPROMISSÁRIA,

CONSIDERANDO que compete 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 o teor do procedimento em epígrafe, instaurado com base na representação de fls. 03/04, noticiando que a COMPROMISSÁRIA estaria perpetrando irregularidades consubstanciadas pela morosidade no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), bem como incidindo em publicidade enganosa na venda de passagens aéreas;

CONSIDERANDO que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado, consoante artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços, conforme artigo 37, §1º do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, conforme o disposto no artigo 6º, inciso III do CDC;

CONSIDERANDO que é direito do consumidor a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, consoante art. 6º, inc. IV do CDC;

CONSIDERANDO que o que dispõe o DECRETO nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

CONSIDERANDO que constam registros de diversas reclamações efetuadas no *site* "Reclame Aqui" versando sobre os fatos objeto do presente;

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 o interesse da COMPROMISSÁRIA em aprimorar seus procedimentos, conforme fls. 66/67;

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

1. DAS OBRIGAÇÕES:

CLÁUSULA PRIMEIRA: A COMPROMISSÁRIA se obriga a:

1) adequar os serviços prestados pelo Sistema de Atendimento ao Cliente - SAC, de modo a torná-lo eficiente e célere para a resolução de demandas concernentes a informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, tudo na forma do Decreto nº 6523/08, obrigando-se especialmente a:

a) manter SAC gratuito e sem qualquer ônus para o consumidor;

b) garantir ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços;

c) o SAC deverá estar disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;

d) o tempo máximo de espera para atendimento deverá ser de 1 (um) minuto;

e) o número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação, bem como na página eletrônica da COMPROMISSÁRIA na INTERNET;

f) o SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, devendo as informações solicitadas pelo consumidor serem prestadas imediatamente e as reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro;

2) a cumprir de forma efetiva e precisa a publicidade veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, sobretudo em seu *site* de venda de passagens aéreas, notadamente quanto ao preço, promoções e condições de venda, nos termos dos artigos 30 e 35 do CDC.

2. DA CLÁUSULA PENAL:

CLÁUSULA TERCEIRA: O não cumprimento, total ou parcial, da cláusula acima acarretará a COMPROMISSÁRIA o pagamento de sanção pecuniária no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais), por evento, a ser revertida ao Fundo de Proteção aos Interesses Difusos Lesados, de que trata o artigo 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo da execução específica das obrigações aqui assumidas.

3. DA FISCALIZAÇÃO:

CLÁUSULA QUARTA: O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro poderá fiscalizar a execução do presente acordo, adotando as providências legais cabíveis à espécie, sempre que entender necessário, ou poderá cometer a respectiva fiscalização a outro órgão que vier a indicar.

4. DA VALIDADE E EFICÁCIA:

CLÁUSULA QUINTA: O presente termo de ajustamento de conduta produzirá seus efeitos legais no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar de sua assinatura, e terá eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 5º, § 6º, da Lei 7.347/85 e do artigo 585, VIII, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, 17 de Julho de 2015.

Promotoria de Justiça
Mat. 1678

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROMOTOR DE JUSTIÇA

COPA – COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACÍON S.A.
REPRESENTANTE LEGAL