



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

**EXCELENTÍSSIMO (A) SR. (A) JUIZ (A) FEDERAL DA \_\_\_ VARA DA SEÇÃO  
JUDICIÁRIA DO ESTADO DA BAHIA**

**URGENTE**

**IC n.º 1.14.000.002568/2014-28.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo Procurador da República signatário, com fundamento no artigo 129, III, da Constituição Federal, bem como no artigo 5º, incisos I, III, “e” e V, “a” e no artigo 6º, VII, “a” e “c”, todos da Lei Complementar nº 75/93, vem propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA  
COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA LIMINAR**

em face de:

**1- AZUL LINHAS AÉREAS, pessoa jurídica de direito privado,** domiciliada na Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939, Ed. Castello Branco Office Park, Torre Jatobá, 9ª andar ,Alphaville, Baueri, São Paulo, CEP 06460-040, CNPJ n.º 09.296.295/0001-60;

**2- PASSAREDO LINHAS AÉREAS, pessoa jurídica de direito privado,** domiciliada na Av. Thomaz Alberto Whately s/n, lotes 14,16,20, e 22, aeroporto Leite Lopes, Jardim Aeroporto, Ribeirão Preto, São Paulo, CEP 14.078-550, CNPJ n.º 00.0512.777/0001-35,

**3- AVIANCA (OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A), pessoa jurídica de direito privado,** Av. Washington Luís, 7059 - Campo Belo – SP, CEP 04627-005, CNPJ: 025758290001-48 ;



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

**4 - AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, autarquia federal especial, integrante da administração pública indireta, com personalidade jurídica de direito público, domiciliada no SCS, Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º andar ,Brasília/DF, CEP 70.308-200;

Pelos fatos e fundamentos que passa a expor.

## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os fatos a seguir delineados resultam da constatação de uma série de irregularidades e ilegalidades praticados contra consumidores pelas companhias aéreas acima enunciadas, que operam no Estado da Bahia e em outros Estados do Brasil, fruto de averiguações constatadas no inquérito civil epígrafado, instaurado no âmbito desta Procuradoria da República, que segue anexo ao presente feito (**Inquérito Civil nº 1.14.000.002568-2014-28**).

As práticas comerciais irregularidades e abusivas cometidas pelas cias. aéreas acima qualificadas consistem em: **a)** exigir dos passageiros valores significativamente acima do permitido em lei, no momento de rescisão de contrato de transporte e de remarcação de viagem dos bilhetes aéreos requeridos pelos usuários-consumidores; e **b)** o não respeito ao prazo **legal de arrependimento previsto** no Código de Defesa do Consumidor, quanto aos serviços contratados fora do estabelecimento comercial, especialmente via internet.

Essas consultas vêm sendo utilizadas pelas demandadas ainda que o pedido de remarcação do bilhete aéreo ou o seu cancelamento seja requerido pelo consumidor em tempo hábil de ser renegociado pela empresa aérea, sugerindo-se e, por conseguinte, requerendo o critério adotado **pelo projeto de lei (PLS 24/2012) recentemente aprovado na CCJ do Senado, ou seja, até 05 (cinco) dias antes da respectiva viagem.**

Com efeito, o projeto fixa a multa em no máximo 10% (dez) por cento do preço pago pelo comprador referente ao valor da passagem, em caso de reembolso, cancelamento ou remarcação de voo.



**Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200**

De outra parte, o texto prevê que as empresas poderão cobrar uma taxa de restituição pela **passagem de até 5% (cinco por cento) da tarifa paga** nos pedidos formulados com pelo menos 05(cinco) dias de antecedência da viagem (**tempo hábil para negociação do bilhete**).

Destarte, conforme as regras atuais, independentemente da antecedência com que o usuário-consumidor venha a requerer o cancelamento da viagem ou a remarcação de sua data, incide a cobrança de exorbitante multa a título de “taxa administrativa”. Essa taxa, que deveria apenas comportar o custo operacional da remarcação ou do cancelamento do bilhete, ainda quando solicitado em tempo de renegociar a passagem (**até 05 dias antes da data do embarque**), chega, em alguns casos, ao patamar de 80% (oitenta por cento) do valor do bilhete, como adiante comentaremos.

Possibilita-se às empresas aéreas, com isso, a venda original da passagem, o recebimento de valor (a título de “taxa administrativa”) equivalente, em alguns casos, a quase outro bilhete e ainda a renegociação do assento vago (seja porque remarcado ou cancelado) a outro passageiro, numa sede de lucro que só prejudica a parte mais fraca da relação: o consumidor!

Durante o trâmite do referido procedimento, foi requerido, inicialmente, à ANAC informações quanto à atitude da autarquia no referente à fiscalização da cobrança de valores indevidos para remarcação e cancelamento de bilhetes praticados pelas concessionárias de serviço público aéreo.

Já com a identificação das empresas atuantes, procedeu-se à **recomendação** em cada companhia no sentido de obtenção de informações sobre os critérios utilizados por cada uma no quesito reembolso/remarcação de bilhetes aéreos para transportes de pessoas.

Constatou-se, assim, a presença de cláusulas abusivas (nulas de pleno direito) e desarrazoadas nos referidos contratos, quais seja, taxas de remarcação e cancelamento superiores ao limite de 10%(dez) por cento. Tal fato vem penalizando somente os consumidores, nada ocorrendo às companhias aéreas se estas dessem ensejo ao cancelamento do voo ou



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

alteração de sua data, situação essa de flagrante disparidade e excessiva desvantagem aos consumidores do serviço.

Foi detectado, ainda, atitude omissiva por parte da Agência Nacional de Aviação Civil – a ANAC, que possui a incumbência legal, dentre outras, de regular e fiscalizar os serviços aéreos e reprimir infrações à legislações, inclusive aos direitos do usuário (Lei 11.182/05, artigo 8, incisos X e XXXV). Em que pese o dever legal de tutelar os direitos dos usuários, nos quais incluem-se os previstos na legislação consumerista, não há nenhum tipo de intervenção do órgão federal em tela, uma vez que as narradas práticas abusivas vêm ocorrendo por longos anos.

Ressalte-se que, ainda em sede de **recomendação**, tentou-se sanar as irregularidades/ilegalidades **o que não foi seguido pelas ora demandadas**.

Diante desse quadro caótico e em total detrimento aos direitos dos consumidores, necessário faz-se a presente atuação judicial que, como será exposto no corpo desta peça, visará precipuamente a intervir na defesa dos direitos coletivos dos consumidores lesados pela presença das abusivas cláusulas de adesão dispostas nos contratos ofertados pelas prestadoras de serviços de transporte aéreos que ora se demanda.

Trata-se, em um primeiro momento, de interesse de fazer cessar a eficácia e presença de tais cláusulas ilegais e a efetiva disponibilização do direito de arrependimento para comprar fora do estabelecimento comercial.

Cabe, porém, antes de destacarmos as ilegalidades perpetradas e a individualização das condutas, fazer um parêntese quanto ao cabimento da presente ação e a legitimidade do Ministério Público Federal, bem como sobre a competência da Justiça Federal em casos deste jaez.

Cabe ainda, fazer a devida caracterização da relação de consumo, para incidência e conseqüente aplicação das disposições do código do consumidor (CDC), termos que faremos a seguir, para após discorrermos sobre a real necessidade da presente tutela e da atuação jurisdicional para o restabelecimento da ordem jurídica violada pelas demandadas.



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

## 2. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL.

Revela-se por inquestionável a competência da Justiça Federal para o processamento e julgamento da presente ação, primeiramente, pelo interesse federativo do tema: o fato de tratar-se de ação cujo objeto reside em ilegalidades no âmbito da navegação aérea, sendo constitucionalmente previsto a competência da União em sua exploração, seja diretamente ou por meio de autorização, concessão ou permissão, daí emerge o patente interesse da União no feito.

Some-se ao fato de figurar, em pólo passivo, entidade autárquica federal, qual seja: a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que possui a incumbência legal de fiscalização e regulamentação do setor, na forma da Lei 11.182/2005.

Tais fatos ensejam a **incidência da competência federal** em conformidade ao art. 109, inciso I, da Constituição Federal, que merece ser transcrito:

*Art.109. A os juízes federais compete processar e julgar:*

*I – as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidente de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho”.*

Quanto à legitimidade de atribuições do MPF para o caso, deve-se fazer a seguinte divisão:

**a) Ilegalidade das estipulações contratuais no referente à remarcação/rescisão de contrato de transporte aéreo requeridos pelos consumidores –** legitimação do *Parquet* em face de sua atribuição constitucional de “defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis” (art. 127, caput da CF). Trata-se, portanto, de interesses de grupos ou de determinada coletividade, e sim da defesa do direito objetivamente considerado, na medida em que a Lei está sendo descumprida, cabendo ao MPF o zelo e a defesa da ordem jurídica.



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

**b) Legitimação na defesa dos interesses coletivos** – o MPF atua no interesse dos direitos coletivos, inclusive relações de consumo, nos termos do art. 129, III, da CF; art. 5, III, “e”, da Lei complementar nº 75/93; e artigos 81 e 82, I, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Parte do litígio na presente demanda é, como já se fez entender no item precedente, sobre direitos transindividuais, de natureza indivisível, cuja titularidade pertence à coletividade, em princípio, determinada de pessoas: os usuários (reais ou potenciais) de serviço de transporte aéreos.

Destaca-se, por fim, o enfoque e o fim colimado na defesa de interesses coletivos que se presta a ação civil pública, regulado pela Lei 7.347/83, na responsabilidade por danos morais e patrimoniais incidentes na esfera coletiva, dentre eles, danos aos consumidores, conforme art. 1.º, II, da referida Lei, englobando a responsabilidade por danos morais e patrimoniais incidentes na esfera coletiva, dentre os quais, danos aos consumidores, conforme art. 1º, II, da citada Lei.

HUGO NIGRO MAZZILLI, discorrendo sobre a eficácia processual da tutela coletiva pondera:

*“Sob o aspecto processual, o que caracteriza os interesses transindividuais, ou de grupo, não é apenas, porém, o fato de serem compartilhados por diversos titulares individuais reunidos pela mesma relação jurídica ou fática, mas, mais do que isso, é a circunstância de que a ordem jurídica reconhece a necessidade de que o acesso individual dos lesados à Justiça seja substituído por um processo coletivo, que não apenas deve ser apto a evitar decisões contraditórias como ainda deve conduzir a uma solução mais eficiente da lide, porque o processo coletivo é exercido de uma só vez, em proveito de todo o grupo lesado”(MAZZILLI, In A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo. Saraiva. São Paulo. 2003. pp. 46).*

De fato, é a ação civil pública o instrumento processual idôneo e eficaz para a tutela dos direitos coletivamente considerados e é dessa via legal que se faz uso, para requerer perante este juízo o adiante delineado.

### **3. DA CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DA CARGA PRINCÍPIOLÓGICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

A lei 8.078/90, estabelece e conceitua o que se deve entender por consumidor, fornecedor e prestador de serviços.

De fato, segundo art. 2 da digitada lei, considera-se consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Por ficção legal, estende, em seu parágrafo único, o conceito de consumidor para abarcar também “coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Logo adiante, o CDC alude em seu art. 3º o conceito de fornecedor, considerando: “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de (...) prestação de serviços” (grifado). O § 3º do artigo define serviço como: “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Não se duvida, por conseguinte, da incidência das disposições de proteção legal correlatas e demais princípios do Código de Defesa do Consumidor, já que devidamente caracterizada a relação de consumo entre as prestadoras de serviços aéreos e os passageiros usuários (consumidores finais).

Nesse ponto, vale observar o entendimento do SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:

*“Direito do Consumidor. Lei nº 8.078/90 e Lei nº 7565/86. Relação de consumo. Incidência da primeira. Serviço de entrega rápida. Entrega não efetuada no prazo contratado. Dano material. Indenização não tarifada.  
I – Não prevalecem as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica que conflitam com o Código de Defesa do Consumidor.*

***II – As disposições do Código de Defesa do Consumidor incidem sobre a generalidade das relações de consumo, inclusive as integradas por empresas aéreas.***

*III – Quando o fornecedor faz constar de oferta ou mensagem publicitária a notável pontualidade e eficiência de seus serviços de entrega, assume os eventuais riscos de sua atividade, inclusive o chamado risco aéreo, com*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*cuja conseqüência não deve arcar o consumidor.  
IV - Recurso especial não conhecido”.*

**(STJ, REsp 196.031/MG, Rel. Ministro ANTÔNIO DE PÁDUA RIBEIRO,  
TERCEIRA TURMA, julgado em 24.04.2001, DJ 11.06.2001 p. 199)**

#### **4. DAS CONDUTAS IRREGULARES PRATICADAS PELAS PRESTADORAS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS EM DETRIMENTO DOS DIREITOS CONSTITUCIONAIS E LEGAIS DOS CONSUMIDORES.**

Conforme aludido, consoante se depreende do anexo procedimento administrativo, foi evidenciado o desrespeito pelas cias. aéreas quanto aos critérios normativos estipulados no quesito remarcação/reembolso de contratos de transportes de pessoas.

Constatou-se, ainda, a presença, nos contratos de adesão expostos nos sitios das empresas, a incidência de cláusulas ilegais, iníquas e abusivas, portanto, nulas de pleno direito, consoante art. 51,IV, do CDC.

Assim, passamos a apontar as ilegalidades cometidas pelas empresas aéreas de forma individualizada:

#### **AVIANCA:**

*As normas referentes à remarcação e cancelamento de passagens estão assim dispostas no endereço eletrônico da companhia:*

*“Dentro do prazo de validade da passagem de 1 ano a contar da data da compra, as remarcações de passagens Avianca podem ser solicitadas em nossas Lojas, Central de Vendas ou no site [www.avianca.com.br](http://www.avianca.com.br) . Em nosso site, as remarcações estão disponíveis apenas para compras que também foram processadas neste canal.*

*Por envolver a assistência de um funcionário, as remarcações realizadas nas Lojas Avianca, Central de Vendas e agências de viagens serão acrescidas do adicional de serviço que corresponde a 10% do valor da diferença de tarifa.*

*Quando a alteração de uma passagem for realizada para um valor inferior ao contratado originalmente, pode ser gerado um crédito. Nestes casos será emitida uma ordem de crédito que*





Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*poderá ser utilizada como forma de pagamento para uma nova compra. Ou poderá ser solicitado reembolso mediante o pagamento da taxa de acordo com a tarifa contratada.*

*A ordem de crédito terá validade de 12 meses a partir da data da compra da passagem original e poderá ser utilizada em nossas Lojas ou Central de Reservas. Para passagens adquiridas nas agências de viagem, recomendamos o contato com a mesma para solicitação de remarcação.*

*As remarcações são sujeitas a cobrança de taxa e/ou diferença tarifária, conforme a tarifa contratada. Verifique as regras para alterações de nossas tarifas:*

Tarifas	Promo	Pop	Plus	Open+
Alterações antes de iniciar a viagem	R\$ 80 + Diferença de tarifa	R\$ 80 + Diferença de tarifa	R\$ 80 + Diferença de tarifa	Apenas diferença de tarifa
Alterações depois de iniciar a viagem	R\$ 130 + Diferença de tarifa	R\$ 130 + Diferença de tarifa	R\$ 130 + Diferença de tarifa	Apenas diferença de tarifa
Reembolso	50% sobre o valor pago	30% sobre o valor pago	20% sobre o valor pago	10% sobre o valor pago
Desconto para criança	-	-	25%	50%
Programa Amigo	200 pontos	500 pontos	1.000 pontos	1.500 pontos

**Para mais informações, consulte-nos através da Central de Vendas nos telefones 4004-4040 (principais capitais) e 0300-789-8160 (demais localidades).**

\* Nas compras a partir de 18/08/2014 haverá cobrança de R\$ 10,00 para bebês de colo - infant (de 0 à 24 meses incompletos). A cobrança é válida por trecho (Origem - Destino, não se aplicam cobrança por escalas e conexões).

**\*Regras válidas para voos operados em território brasileiro.** Para voos internacionais, consulte regras na nossa central de atendimento.

[Trabalhe conosco](#) | [Sala de imprensa](#)

Avianca nas redes sociais:

Como se nota, **existe taxa de remarcação fixa de R\$ 80 (oitenta) reais**, independentemente do valor da tarifa, exceto “a tarifa open”, a qual é totalmente isenta.

Assim, a empresa além de não conferir critérios claros no quesito reembolso de bilhetes aéreos efetuados pelo consumidor, ultrapassa o permissivo legal vigente.



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

Demais disso, **não prevê prazo de arrependimento** para compras de bilhetes adquiridos fora do estabelecimento comercial, incluindo a internet.

Por tais motivos, **desrespeita a empresa os seguintes preceitos legais: art. 49 e 51, II, IV, XI e XV, todos do Código de Defesa do Consumidor; art. 740 do Código Civil; e art. 7, §1º, da Portaria ANAC nº676/GC5.**

#### **AZUL:**

As normas da empresa **acima estão assim dispostas no respectivo endereço eletrônico:**

<http://www.voeazul.com.br/informacoes-para-viajar/remarcacao--cancelamento>

#### remarcação / **cancelamento** (no-show)

Quando você compra uma passagem da Azul, automaticamente todos os dados da sua reserva ficam registrados em nosso site. Para ver os detalhes do voo, você pode consultar a qualquer momento a área " Minhas Reservas " do menu "Para sua Viagem".

É também em " Minhas Reservas " que, se precisar, você pode realizar o cancelamento ou a alteração de sua compra. Neste caso, fique atento às regras e tarifas cobradas em cada caso:

#### **Cancelar e remarcar:**

- **Nas tarifas Flex**, se você cancelar ou alterar sua reserva, não será cobrada a taxa de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) ou US\$ 70,00 (setenta dólares), somente a diferença tarifária na alteração, caso a diferença exista. Caso seja feito o pedido de reembolso, será cobrado uma taxa administrativa de 10% do valor da reserva. Se o pedido de reembolso for feito após o 'no show', será cobrada uma taxa administrativa de 50% do valor da reserva.
- **Nas tarifas Promo**, se você cancelar sua reserva, será cobrada uma taxa de R\$120,00 (cento e vinte reais) ou US\$ 70,00 (setenta dólares) quando feito via site e R\$ 130,00 (cento e trinta reais) ou US\$ 70,00 (setenta dólares) quando feito via Central de Atendimento. Caso você altere sua reserva, será cobrada uma taxa de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) ou US\$ 70,00 (setenta dólares) quando feito via site e R\$ 130,00 (cento e trinta reais) quando feito via Central de Atendimento, mais a diferença tarifária, caso ela exista. Tarifas das classes U, UU, V e Z, a taxa é de R\$ 130,00 (cento e vinte reais) ou US\$ 70,00 (setenta dólares) em qualquer canal de venda, mais a diferença tarifária, caso ela exista. Além disso, se você optar pelo reembolso, será cobrada uma taxa administrativa de 50% do valor da reserva. Tarifas das classes U, UU, V e Z, NÃO permitem reembolso.

#### **No-show:**

- **Nas tarifas Flex** você não precisa pagar nada, além do que indica as regras de cancelamento e reembolso.



**Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200**

• **Nas tarifas Promo**, será cobrada uma taxa de R\$ 180,00 (cento e oitenta reais) ou US\$ 120,00 (cento e vinte dólares) se o passageiro não se apresentar com a antecedência mínima solicitada, além do indicado nas regras de reembolso. Para as tarifas das classes U, UU, V e Z, caso no-show, não existe valor de reembolso nem crédito na Azul.

Observação: as taxas mencionadas referem-se sempre ao valor por cliente.

Como se nota, apenas na tarifa flex não é cobrada taxa de remarcação, **sendo cobrada a multa de R\$ 120,00 (cento e vinte) reais ou R\$ 130,00 (cento e trinta) reais, nas demais tarifas, independentemente do valor da passagem.**

Além disso, **não prevê prazo de arrependimento para** compras de bilhetes adquiridos fora do estabelecimento comercial, incluindo a internet.

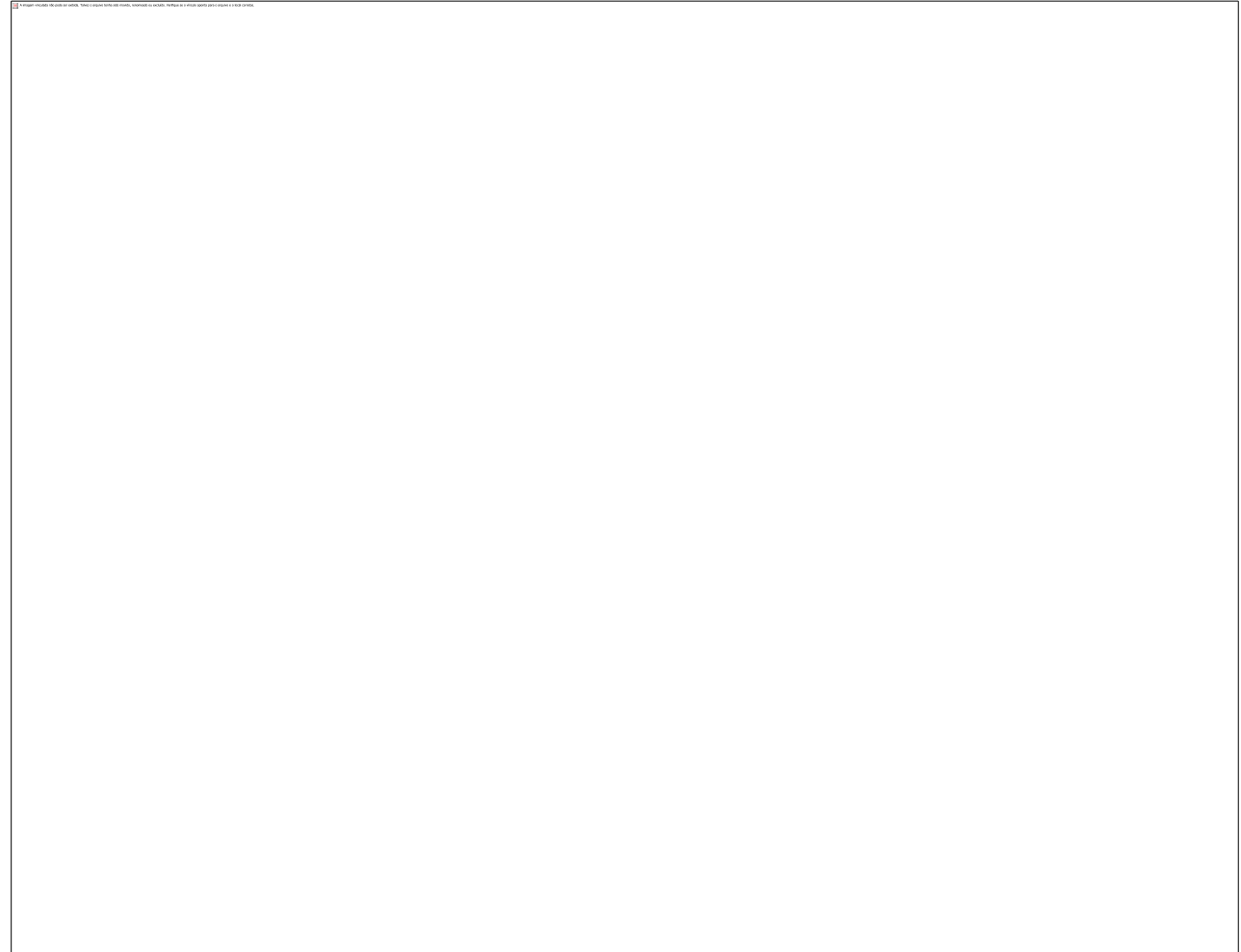
Por tais motivos, **desrespeita a empresa os seguintes preceitos legais: art. 49 e 51, II, IV, XI e XV, todos do Código de Defesa do Consumidor; art. 740 do Código Civil; e art. 7, §1º, da Portaria ANAC nº676/GC5.**

PASSAREDO

Quanto às regras tarifárias **alusivas a reembolso, reemissão( remarcação)**, e no-show, **cumpram transcrever o quadro abaixo, o qual foi extraído do sítio da empresa passaredo (disponível em <https://www.voepassaredo.com.br/empresa/site/regras-tarifarias.asp>), nos seguintes termos:**



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200



**Regras válidas para emissões a partir de 23/04/2013.**

**\*As classes PROMO, BÁSICA e CLÁSSICA são consideradas tarifas promocionais.**

Para maiores informações de regras e classes antigas, entre em contato com a nossa Central de Vendas pelo telefone 0300 1001 777 (Custo de ligação local), nos horários de atendimento de Segunda a sexta: 8h às 22h, Sábado: 8h às 18h e Domingo: 10h às 18h ou [sac@voepassaredo.com.br](mailto:sac@voepassaredo.com.br) / [sac2@voepassaredo.com.br](mailto:sac2@voepassaredo.com.br).

**STOPOVER:**

*O stopover (paradas) nas cidades onde o voo faz escalas ou conexões, não são permitidos. A Passaredo Linhas Aéreas reserva-se o direito de alterar no todo ou em parte os regulamentos e as condições de suas tarifas sem prévio aviso, honrando, contudo todos os e-ticket's emitidos durante a vigência dessas condições."*

Como se nota, apenas a tarifa **TOP observa o limite de 10%( dez) por cento de multa**, mas não discrimina se com antecedência **de até 05 dias** da data do embarque no voo (critério sugerido como tempo hábil para renegociação do bilhete aéreo).



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

Nesse ponto, a tarifa básica cobra o percentual de 70%(setenta) por cento do valor da tarifa, a título de reembolso, em caso de cancelamento.

Por outro lado, no caso de reemissão ( remarcação) de passagens pela **tarifa “ promo”**, a multa chega ao percentual de **80%( oitenta) e 70%( setenta) por cento do valor do bilhete, a depender do prazo ser inferior ou superior a 48 (quarente e oito) horas do voo.**

Registre-se que as demais regras e taxas para **reemissão (remarcação)** e reembolso estão descritas no quadro acima, as quais violam as normas do código civil e da própria portaria da ANAC.

Como se não bastasse, inexistente previsão de prazo de arrependimento para compras de bilhetes adquiridos fora do estabelecimento comercial, incluindo a internet.

Por tais motivos, **desrespeita a empresa os seguintes preceitos legais: art. 49 e 51, II, IV, XI e XV, todos do Código de Defesa do Consumidor; art. 740 do Código Civil; e art. 7, §1º, da Portaria ANAC nº676/GC5.**

## 5. DO DIREITO

A defesa do consumidor é direito fundamental (CF, art. 5º, inciso XXXII). A Constituição Federal prevê, também, no seu art. 170, a *defesa do consumidor* como princípio a ser observado pela ordem econômica (inciso V).

Regulando os dispositivos constitucionais aludidos, veio a lume o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que prevê mecanismos de defesa na relação contratual fornecedor x usuário. Vejamos alguns dos dispositivos que se aplicam ao presente feito, ressaltando-se a cogência do CDC no trato nas relações de consumo:

**Art. 46.** *Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*

Prosseguindo:

**Art. 49.** *O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de **7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio** (grifos).*

**Parágrafo único.** *Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.*

Cabe ponderar sobre a importância das supracitadas normas, no sentido que, atualmente, grande parte das aquisições de bilhetes aéreos são realizados fora do estabelecimento comercial, notadamente por meio da internet, bem como da não advertência necessária quanto as cláusulas limitadoras de direitos dos consumidores.

Outro ponto relevante diz respeito ao prazo de desistência do contrato realizado fora do estabelecimento comercial. **Esse direito de arrependimento, que é de 7 dias, tem** seu início “a contar da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço”. Essa norma garante ao consumidor o direito de desistir do serviço contratado fora do estabelecimento comercial, desde que feito no prazo de sete dias, garantindo-lhe, ainda, o total ressarcimento do valor acordado, monetariamente atualizado.

Assim, em casos como a aquisição de bilhetes aéreos pela internet, é perfeitamente aplicável o aludido raciocínio, uma vez que os consumidores, ao adquirirem os voos em promoções fora do estabelecimento da empresa, nunca sequer viajaram de aeronave na vida.

Adiante, o artigo 54, §3º e §4º, dispondo sobre contratos de adesão, aduz que devem ser escritos de forma “*clara e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor*”, e que cláusulas que limitam direito do consumidor “*deverão ser redigidos com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão*”.

Regulando, em seção específica, sobre a invalidade das cláusulas abusivas, prevê o Código de Defesa do Consumidor:



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que (grifo nosso):*

***II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;***

***IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.***

***XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;***

***XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;”***

Com isso, visou o CDC a aplicação do sistema de invalidade das disposições contratuais abusivas, nulidades estas insanáveis.

Nesse ponto, concluí-se que as demandadas, em seus respectivos contratos, fazem uso de cláusulas que atentam as normas reguladoras do feito, **sendo abusivo o montante a título de taxa administrativa cobrado no momento de remarcação/reembolso de bilhetes aéreos**, mesmo quando respeitado a antecedência mínima no sentido de ser dado tempo de ser renegociada pelo prestador. Tal exagero referente a taxa administrativa não ocorre caso a prestadora de serviço seja a que tenha dado motivo para a rescisão do contrato de transporte, caracterizando nitidamente a desigualdade entre as partes.

Além disso, não observam **o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC, o qual já foi reconhecido por nossos Tribunais, senão vejamos:**

*AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Ao julgar apelação interposta em face de sentença que julgou improcedente o pedido de ressarcimento dos valores pagos a título de multa por desistência de viagem internacional, a Turma deu provimento ao recurso. Conforme relato, o autor, por motivos pessoais, desistiu do voo dentro*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*do prazo de arrependimento e pretendia, na forma do CDC, a restituição integral da importância paga pelas passagens aéreas, sem a incidência da multa contratual. Nesse contexto, os Julgadores entenderam que deve prevalecer, na espécie, o entendimento do STJ assentado no AgRg no REsp 1.189.740/RS no sentido de que é facultado ao consumidor desistir do contrato de compra, no prazo de sete dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49 do CDC ). Assim, em virtude das passagens terem sido adquiridas pela internet, o Colegiado reconheceu que é indevida a multa cobrada pelo exercício do direito de arrependimento no prazo de reflexão.(TJDF, Acórdão 661032, 20120111194722ACJ, Relator: SANDRA REVES VASQUES TONUSSI, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 12/03/2013, Publicado no DJE: 14/03/2013. Pág.: 40).*

*DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO DE REFLEXÃO. MULTA INDEVIDA. RECURSO PROVIDO. 1. **A faculdade de desistir das compras realizadas fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo de passageiros, formalizados através da internet, no sítio eletrônico da companhia. Precedentes.** 2. **Indevida a cobrança de multa pelo exercício do direito de arrependimento no prazo de reflexão legalmente assegurado ao consumidor.** 3. Recurso conhecido e provido. (TJDF, Acórdão n.767704, 20130111143480ACJ, Relator: LUIS MARTIUS HOLANDA BEZERRA JUNIOR, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 04/02/2014, Publicado no DJE: 18/03/2014. Pág.: 390)*

Ainda sobre transporte aéreo de pessoas, insta salientar a incidência conjunta das normas previstas na lei federal nº 10.406/2002, Código Civil Brasileiro, que regula o feito em





Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

capítulo apartado, artigos 730 e seguintes.

Reveste-se de especial importância o direito potestativo do passageiro-consumidor de rescindir o contrato de transporte, descrito no art. 740, que passamos a transcrever:

*Art.740. O passageiro **tem direito a rescindir** o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe **devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada'***

(...)

*§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter **até 5% (cinco por cento) da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória** (grifado).*

Analisando o artigo, facilmente percebe-se que as demandadas desrespeitam o preceito legislativo, chegando-se a cobrar, como já dito, “**taxa de administração**” de até **80%(oitenta por cento) do valor nominal do bilhete a título de compensação**, independentemente da antecedência do requerimento de rescisão do consumidor; quantia esta muito acima do máximo permitido por lei.

Urge destacar, contudo, que esse limite de cinco por cento para cobrança por remarcação ou reembolso de bilhetes aéreos aplica-se, como expressamente previsto na norma, “**desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada**”, que, *in casu*, sugere-se o lapso temporal de **até 5(cinco) dias antes do embarque**.

Como se nota, tem-se a incidência de um lapso temporal que a lei não especificou. Incide, nesse caso, o **direito costumeiro**, cabendo a esse Juízo estabelecê-lo prudentemente, observando, conduto, as peculiaridades nacionais, uma vez que as demandadas operam em diversos Estados da federação. Como critério justo, o MPF entende **ser de até 5 (cinco) dias antes da data do embarque**, prazo este que nos parece razoável e equânime, a fim de dar plena possibilidade das empresas de aviação negociarem as passagens com tranquilidade, com base, inclusive, no texto aprovado pela CCJ do Senado Federal. (vide documentos anexos extraídos da rede mundial de computadores).



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

**Anota-se que a portaria da ANAC – n°676/GC-5<sup>10</sup>, que aprova as condições gerais de transporte, ao regular o quesito reembolso dos bilhetes aéreos, aduz:**

*Art. 7º. O passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à restituição da quantia efetivamente paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir*

*§ 1º. Se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, **poderá ser descontada uma taxa de serviço correspondente a 10% (dez por cento) do saldo reembolsável ou o equivalente, em moeda corrente nacional, a US\$ 25.00** (vinte e cincodólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido de reembolso, o que for menor. (grifado).*

O critério hermenêutico a ser dado ao transcrito parágrafo, para se coadunar com o sistema legal, é **no sentido de se permitir a taxa de 10% (dez por cento) somente no caso de o reembolso ser feito fora do “prazo a ser renegociado” pelo transportar, do citado art. 740 do CC.** Ou, ainda, no prazo de sobreposição entre os dias inerentes ao arrependimento e o tempo suficiente para renegociação do bilhete aéreo, caso feito contrato fora do estabelecimento comercial.

Reitera-se, por fim, que contratos firmados com cláusulas que desrespeitem o ordenamento **jurídico são nulos**, devendo, pelas lesões que provocam, ser desconsideradas, e os prejudicados, indenizados, tudo para que se estabeleça o equilíbrio rompido pela ilicitude.

Nada mais natural: a consequência jurídica do ato ilícito é o dever de reparar o dano.

Zeno veloso, discorrendo sobre invalidade contratual ensina, em lição que se aplica ao caso:

“A força normativa das cláusulas e estipulações está submetida a imperativos éticos, não pode se prestar a abusos, servir de instrumento de exploração dos ricos e poderosos com relação aos menos favorecidos, a serviço de ambições desmedidas do capitalismo selvagem, que a todo poder dever ser reprimido” (**VELOSO, Invalidade do negócio jurídico,**



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

**anulabilidade e nulidade. Del Rey, Belho Horizonte, 2º edição).**

Pela sistemática demonstrada, temos:

- Devem as demandadas, em suas cláusulas, adequarem-se aos preceitos normativos, conferindo aos consumidores, seja no reembolso ou na remarcação dos bilhetes, **com base no prazo razoável a ser arbitrado equitativamente**, a não imposição de multa administrativa que exorbite os limites legais, devendo observar o teto preceituado legalmente, qual seja: **até 5% (cinco por cento)** conforme do art. 740 do CC, incidentes sobre o valor do bilhete (não incluindo tarifas e outras taxas);

- Conforme, ainda, art. 49 do CDC, que impõe o prazo de sete dias de arrependimento para contratos estabelecidos fora do estabelecimento comercial, que seja respeitado o direito potestativo do consumidor em tais firmações de contratos, como as comercializações pela internet, no sentido de não cobrança de multa ou qualquer outra penalidade durante o prazo;

- Fora do período hábil a renegociação da passagem, deve ser aplicado pelas empresas aéreas **o limite de 10% (dez por cento)** para cobrança de “taxa de administração”, previsto no art. 7º da portaria da ANAC – nº676/GC-5;

. Em caso, porém, se sobreposição dos dias inerentes ao direito de arrependimento do consumidor com o tempo suficiente a renegociação do bilhete (conjugação das normas de direito de arrependimento do consumidor e de prazo de renegociação para a prestadora de serviço em casos de reembolso), deverá ser aplicado, igualmente, pelas empresas aéreas **o limite de 10% (dez por cento)** para cobrança de “taxa de administração”, previsto no art. 7º da portaria da ANAC – nº676/GC-5;

- Fixação, por este juízo, de prazo para fins de preencher o quesito “desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada”, **que, como aludimos, opinamos como de até cinco dias antes da viagem por entendermos ser de válida razoabilidade;**

- A presença, de forma destacada, das cláusulas e critérios de remarcação/reembolso, nos contratos oferecidos pela cias. aéreas, inclusive por meio eletrônicos, em respeito ao



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

art. 54, §3º e §4º, do CDC.

Pelo demonstrado, devem as companhias operantes adequarem-se suas condutas, estabelecendo-as em conformidade com as normas reguladoras do feito.

## **6. A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. OMISSÃO NA TUTELA DOS USUÁRIOS. IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER.**

Nesse ponto, convém tecer as considerações sobre a Agencia Nacional de Aviação Civil – ANAC e sua posição na presente demanda.

A Lei 11.182/05 conferiu a essa autarquia especial amplos poderes de fiscalização, inclusive podendo impor penalidades.

Outrossim, cabe à agência velar pelo direito dos usuários, reprimindo as infrações à legislação (art.8, XXXV, da Lei 11.182/05), o que inclui os direitos com consumidores. A ANAC, como integrante da Administração Pública, deve empreender esforços para que o Estado cumpra suas obrigações constitucionais, incluídas nestas a defesa dos consumidores.

Isso tanto é verdade que a agência em tela editou a **portaria nº676/GC-5** vista acima que, ao estipular as condições gerais de contratação, previu também regras quanto ao cancelamento e remarcação de passagens aéreas.

Essa incumbência legal vem sendo omitida, mormente no que diz respeito aos critérios legais de remarcação/reembolso de bilhetes, porquanto, como visto, as empresas aéreas vêm descumprindo não só os termos da portaria aludida como o próprio código de defesa do consumidor e ao código civil.

Na oportunidade, peço *vênia* para transcrever o aludido preceito normativo, previsto no art.8º, XXXV da Lei 11.182/2005:

*Art. 8 Cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA

Tel: (71) 3617- 2200

*aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe:*

(...)

**XXXV – reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos dos usuários, e aplicar as sanções cabíveis;**

Essa **autarquia especial**, marcado pela ampla independência e poder de fiscalização, podendo, inclusive, estabelecer normas e impor penalidades, vêm se omitindo a tal ponto de que sua própria portaria (nº676/GC-5), estabelecida em novembro de 2000, que aprova as condições gerais de transporte, ser reiteradamente desrespeitada pelas cias. aéreas, como já demonstramos anteriormente.

Por fim, e para que cumpra seu dever legal, cumpre à ANAC a obrigação de fiscalizar as companhias aéreas quanto ao efetivo cumprimento e o respeito ao consumidor nos contratos de transporte aéreo.

## **7. DA PRESENÇA DE DANO MORAL COLETIVO:**

Além dos prejuízos materiais diretos que os consumidores foram efetivamente lesados, em virtude da aplicação das indevidas cláusulas existentes nos contratos de adesão, encontra-se presente, no caso ora versado, a necessidade de indenização pelos gravames causados a toda a coletividade de consumidores diante das abusivas e reiteradas práticas adotadas pelas empresas aéreas, já comentadas na presente. Situação que possibilita a visualização do fenômeno do dano moral coletivo, devendo-se recolher o montante dessa condenação ao fundo de reparo previsto no art. 13 da LACP.

Cumpre-nos destacar que **o dano moral coletivo não** tem as mesmas premissas do dano moral individual. Na reparação daquele não se busca uma compensação por dor ou sofrimento. Pelo contrário, sua configuração independe de abalo ou afetação físico ou psíquica da coletividade.



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

O dano moral coletivo, desta feita, é dotado de elementos próprios, hábeis a solucionar conflitos de interesses envolvendo coletividades, o que não seria possível utilizando os conceitos tradicionais do dano moral em relações privadas.

Aos direitos de terceira dimensão, como são os coletivos e difusos, deve-se fornecer instrumentos modernos, capazes de fornecer soluções satisfatórias à sociedade, garantindo-se acesso material à justiça. Essas soluções, destaque-se, não são possíveis com a aplicação dos meios concebidos para resolver os conflitos privados, direitos de segunda dimensão coletivo, porquanto possui um nítido caráter pedagógico-punitivo. Ao mesmo tempo em que tenta prevenir a ocorrência de lesões a direito difusos e coletivos, desestimulando novas violações de uma forma geral, busca-se reprimir a conduta de quem ofendeu o direito social naturalmente agregado aos direitos transindividuais.

Em resumo, emerge o dano moral coletivo pela simples violação do ordenamento jurídico cuja importância do direito tutelado a sociedade não mais admita. Ou seja, pela simples inobservância da norma material transindividual que a sociedade entenda como recomendável sua preservação, caberá a condenação do infrator em danos morais coletivos.

Essa natureza mista, bem como a própria previsão do dano moral coletivo, estão presentes no art. 6º do CDC e art. 1º da LACP, a saber:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*[...]*

*VI - a efetiva **prevenção e reparação** de danos patrimoniais e **morais**, individuais, **coletivos e difusos**;*

*VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à **prevenção ou reparação** de danos patrimoniais e **morais**, individuais, **coletivos ou difusos**, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;*

*Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por **danos morais** e patrimoniais causados: (Redaçã o dada pela Lei nº 8.884, de*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

11.6.1994)

I - ao meio-ambiente; II - ao

**consumidor;**

[...]

Enfim, o caráter pedagógico-punitivo do dano moral coletivo fundamenta-se no ideal do *neminem laedere* (não lesar a ninguém) e tem como finalidade mediata assegurar a máxima **eficácia dos direitos coletivos, precavendo sua ocorrência**. Dessa forma, ressalte-se, ao mesmo passo em que se previne uma ofensa social e se pune seu violador, garante-se o acesso material à justiça, em um único processo, daquelas pessoas que, por diversas razões, não procurariam o Judiciário para solucionar sua lide, em consonância com a segunda onda renovatória processual.

Destarte, com a imposição de sanção pecuniária àqueles que desrespeitam direitos coletivos, impõe-se uma penalidade e se previne que outras pessoas realizem condutas semelhantes. Deve, portanto, o montante da indenização agasalhar o suficiente para satisfazer essas duas vertentes do dano moral coletivo, aplicando-se, para tanto, **a teoria do valor do desestímulo**.

Corroborando essa conceituação peculiar do dano moral coletivo e confirmando sua necessidade, vale observar as palavras de André de Carvalho Ramos<sup>13</sup>:

*“O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas”. E continua (Ação Civil Pública e o dano moral coletivo. Revista de Direito do Consumidor n. 25, São Paulo, Revista dos Tribunais, jan-mar, 1988, p. 82)*

Importante também atentar para as oportunas palavras de Xisto Tiago de Medeiros Neto sobre o tema em tela:

*“A ampliação dos danos passíveis de ressarcimento reflete-se destacadamente na abrangência da obrigação de reparar quaisquer lesões de índole extrapatrimonial, em especial as de natureza coletiva, aspecto que corresponde ao anseio justo, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias. Atualmente,*



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

*tornaram-se necessárias e significativas para a ordem e harmonia social a reação e a resposta do Direito em face de situações em que determinadas condutas vêm a configurar lesão a interesses juridicamente protegidos, de caráter extrapatrimonial, titularizados por uma determinada coletividade. Ou seja, adquiriu expressivo interesse jurídico, no âmbito da responsabilidade civil, a reparação do dano moral coletivo (em sentido lato)” (Dano Moral Coletivo. São Paulo, Ltr, 2004, p. 13)..*

Por fim, insta destacar que a jurisprudência tem, em harmonia com a doutrina, condenado os violadores de direitos transindividuais por danos morais coletivos, como se pode observar no julgado nº 1.0702.02.029297-6/001(1), do tribunal de justiça do Estado de Minas Gerais e na Apelação Cível n. 139.525-0/5, da Corte estadual de Justiça do Estado de São Paulo.

#### **8. DO CABIMENTO DA TUTELA ANTECIPADA. DE SUA NECESSIDADE.**

Para que se evite a continuidade das lesões que vêm sofrendo os usuários de serviços aéreos, bem como a imediata cessação das violações ao ordenamento jurídico, e em nome do princípio da efetividade processual, **busca-se aqui o deferimento de antecipação dos efeitos da tutela.**

Inicialmente, insta destacar que inexistente incerteza fática e jurídica a ser elidida, haja vista se tratar de questão meramente de direito e pelo fato das provas (documentais) já estarem nos autos, motivos por que o contraditório pode ser perfeitamente diferido. Regulando especificamente o tema e possibilitando o uso do instituto, temos o art. 273, do CPC.

O requisito da prova inequívoca está devidamente preenchido, na medida em que a conduta das rés mostra-se plenamente evidenciada na presença das ilegais cláusulas em seus contratos de adesão. **Prova essa, repita-se, documental, que se encontra já instruindo esta inicial.**

A verossimilhança da alegação está cabalmente demonstrada por todos os fatos aqui demonstrados e pela patente violação a regras e princípios de proteção ao consumidor e regulatórios dos contratos de transportes de pessoas e do setor aéreo. Tudo, destaque-se,





Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

representada pela prova inequívoca que acompanha a presente. Ressalte-se, inclusive, **as respostas das companhias à recomendação do Parquet, demonstrando o** reconhecimento por parte de algumas empresas aéreas da existência de violação aos direitos dos consumidores que ora se discute.

O dano irreparável ou de difícil reparação a qual alude o dispositivo legal em pauta, refere-se ao fato das inúmeras consequências danosas em que inevitavelmente incorrerá com o diferimento da tutela em virtude do trâmite processual.

Assim, independentemente das condutas das cias.aéreas virem se alongando por tempo considerável, é de se ponderar que mesmo em tais casos faz-se perfeitamente possível o uso da tutela antecipada.

Com efeito, milhares de pessoas utilizam-se dos serviços prestados pelas operadoras demandadas (sendo, portanto, vítimas em potencial das ilegais cláusulas). Outro grande número de pessoas incorrem em prejuízos materiais, seja ao requerer uma simples remarcação de voo, seja no reembolso do bilhete pago.

Ademais, dificilmente repara-se o sentimento de impotência e frustração diante da cobrança impositiva das Cias, caso não aceitem, os usuários- consumidores ficam obrigados a não viajar ou adquirir um novo bilhete. Além disso, o pouco valor individual e os altos custos do processo (custas judiciais, advogado, tempo de audiências, demora do processo) impedem a procura pelo judiciário e, por consequência, o acesso formal e material à justiça.

Inequivocamente, temos por configurada a real necessidade da antecipação de tutela, com o pleno preenchimento das requisitos legais.

Assim, requer a esse juízo que, antecipando os efeitos da tutela, proceda-se de imediato à adequação nas condutas quando da remarcação e reembolso de bilhetes aéreos feitos pelos usuários-consumidores, bem como a incidência do prazo de sete dias de arrependimento para compras feitas fora do estabelecimento comercial, como reiteraremos no pedido final.

## 9. DOS REQUERIMENTOS



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

Ante o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** requer:

1. a concessão da **antecipação dos efeitos da tutela, sem a oitiva das companhias aéreas**, para que seja determinada a **suspensão das** cláusulas contratuais abusivas relativas à taxa de remarcação acima do legalmente permitido, e a adequação das condutas das empresas aéreas de transporte de pessoas, a fim de que sejam observadas as seguintes regras por parte das Rés (obrigação de fazer):

**a.1) Cobrança aos passageiros-consumidores, a título de “taxa de administração” ou equivalente, em casos de reembolso e remarcação de bilhetes aéreos, limitada ao máximo de 05% (cinco por cento) do valor pago pela passagem, excluídas as taxas de embarque destinadas a outros entes, como a INFRAERO, para os casos em que o requerimento do consumidor ocorra em tempo hábil de o bilhete ser renegociado (até 05 dias antes da data da viagem).**

**b) Cobrança aos passageiros-consumidores, a título de “taxa de administração” ou equivalente, em casos de reembolso e remarcação de bilhetes aéreos, limitada ao máximo de 10% (dez por cento) do valor pago pela passagem, excluídas as taxas de embarque destinadas a outros entes, como a INFRAERO, para os casos em que o requerimento do consumidor não ocorra em tempo hábil de o bilhete ser renegociado ( prazo inferior a 05 dias da data da viagem).**

Além disso, a obrigação de fazer, a fim de:

**c) garantir ao passageiro-consumidor o direito de arrependimento do contrato, no prazo de sete dias, da aquisição do bilhete**, sempre que a compra ocorrer fora do estabelecimento comercial do prestador de serviços, especialmente por meio da internet, dando plena divulgação desse direito em seu sítio eletrônico, em seus estabelecimentos e em todos os balções de *check-in* que operar, por meio de informativos de boa visibilidade e amplamente acessível à



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

coletividade de passageiros.

d) garantir aos passageiros-consumidores o direito subjetivo de reembolso e remarcação de bilhetes aéreos, sem que esses procedimentos fiquem a depender da livre vontade do fornecedor.

2. Também, em sede de **antecipação dos efeitos da tutela, sem a oitiva das companhias aéreas**, o arbitramento de prazo razoável a ser observado pelas companhias no referente ao tempo da passagem ser renegociada, hipótese para a qual este Órgão Ministerial **requer que seja arbitrado em até 5 (cinco) dias da data do embarque, por ser lapso temporal razoável à renegociação da passagem pelos fornecedores;**

3. Ainda em **antecipação de tutela, sem a oitiva das companhias aéreas**, que as rés (empresas aéreas) sejam obrigadas, no caso de utilização de seu direito de arrependimento pelo consumidor, a devolver aos consumidores o valor integral pago pelo bilhete aéreo, incluindo taxas, tudo devidamente corrigido.

4. Igualmente em **antecipação dos efeitos do provimento meritório, sem a oitiva das companhias aéreas**, que as Rés (empresas aéreas) fixem em todos os balcões de *check-in* que atuem, em local acessível e de forma visível, informativo aos consumidores sobre os direitos assegurados por intermédio da decisão liminar acima requerida;

5. **a citação dos réus, por carta aviso-recebimento, nos termos do art. 222 do CPC, exceto a ANAC, que deve ser citada pessoalmente**, nos endereços mencionados no preâmbulo, para, se quiserem, contestar a presente Ação, no prazo legal, sob pena de arcarem com os efeitos decorrentes da revelia, como prescreve o art. 319, do CPC;

6. a publicação de edital no órgão oficial, a fim de que eventuais interessados habilitem-se no processo, nos termos do art. 94 do CDC;

7. **No mérito, a procedência da Ação, com confirmação dos efeitos da antecipação de tutela**, que deverá ser integrada aos contratos, para fins de:



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

a) **Declaração de nulidade das cláusulas abusivas, por serem consideradas nulas de pleno direito**, nos termos do art. 54 do CDC, relacionadas à ausência do direito ao arrependimento, bem como as que impõe multa superior a cinco por cento ou dez por cento, conforme critérios de possibilidade de negociação das passagens, condenando as Rés à obrigação de fazer consistente na observância dos limites legais de 05%(cinco por cento) ou 10%(dez) por cento do valor da tarifa, a título de multa por cancelamento ou remarcação da passagem, conforme o caso (possibilidade ou não de renegociação do bilhete aéreo), **assim como seja determinada a obrigatoriedade de observância do direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, nas compras efetuadas por internet ou call center.**

a.1) Condenação de cada demandada por danos morais coletivos, em valor arbitrado por V. Ex<sup>a</sup>., bastante para preencher sua função pedagógico-punitiva, **a ser recolhido em favor do fundo previsto no art. 13 da Lei 7.357/85;**

b) Imposição da obrigação de **destacar as cláusulas e critérios de remarcação/reembolso, nos contratos oferecidos aos consumidores-usuários, inclusive por meio eletrônicos, em respeito ao art. 54, §3º e §4º do CDC;**

**8.** Sentença de conteúdo mandamental em face da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil, para que elabore, no prazo a ser estipulado por este Juízo, um **plano de fiscalização** das condutas das prestadoras de serviços com os usuários-consumidores, com cronograma, cujo conteúdo abrangerá especialmente a observância das normas de tutela do consumidor, especialmente as relativas as taxas de remarcação, de cancelamento e prazo de arrependimento;

**9.** o **juízo antecipado da lide**, por se tratar exclusivamente de matéria de direito, nos termos do art. 330, I, do CPC, condenando-se as demandadas nas custas processuais e ônus sucumbenciais.

**10.** Imposição de **multa diária - astreinte**, para **cada descumprimento individual** das determinações judiciais estipuladas nesta Ação, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) **por cada descumprimento, o que deve ser feito tanto em relação a antecipação de tutela, quanto na sentença de mérito**, nos termos do art. 84, §§ 3º e 4º, do CDC;



Rua Ivonne Silveira, 243, Loteamento Centro Executivo – Doron , CEP 41.194-015 - Salvador/BA  
Tel: (71) 3617- 2200

11. A concessão de **eficácia nacional** às decisões judiciais acima requeridas, uma vez que as condutas irregulares descritas na presente são uniformes em todo o território nacional, além de que a aquisição de passagens aéreas pode ocorrer, via internet, de qualquer localidade do país, o que inviabiliza a limitação geográfica dos efeitos das decisões judiciais provenientes desta Ação.

12. Requer, ainda, o uso de todos os meios legais de prova admitidos em direito.

Por ser, no momento, inestimável, **dá-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).**

Salvador(BA), 26 de maio de 2015.

Leandro Bastos Nunes  
**procurador da República**