



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO MUNICÍPIO DE TABATINGA-AM

RECOMENDAÇÃO Nº 1, de 2 de fevereiro de 2021

Procedimento Administrativo de Acompanhamento nº 1.13.001.000019/2021-75

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, por intermédio da Procuradora da República signatária, no uso de suas atribuições institucionais, em especial a contida no art. 129 da Constituição Federal, e nos termos do art. 5º e art. 6º, XX, da Lei Complementar n.º 75/93, vem apresentar as seguintes considerações para, ao final, expedir a presente recomendação à companhia aérea Azul Linhas Aéreas:

CONSIDERANDO que o Ministério Público Federal é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (Art. 127, *caput*, da Constituição Federal de 1988 e Art. 1º da Lei Complementar n. 75/93);

CONSIDERANDO que são funções institucionais do Ministério Público Federal, dentre outras, zelar pelo efetivo respeito aos direitos e interesses sociais e individuais indisponíveis assegurados na Constituição da República de 1988, promovendo, para tanto, e se necessário, o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos (Art. 129, II e III, da CRFB/88 e Art. 5º, III, “e”, da Lei Complementar n. 75/1993);

CONSIDERANDO incumbir ao Ministério Público a adoção das medidas necessárias para garantir o respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados pela Constituição da República, nos termos do art. 27 da Lei Orgânica do Ministério Público da União;

CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso XX, da LC nº 75/1993 autoriza o

Ministério Público a expedir recomendações ao destinatário para a adoção de medidas, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis, com fundamento também no artigo 27, parágrafo único, inciso IV da Lei 8.625/93 (LONMP) e em conformidade com o artigo 3º da Resolução nº 164/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO que a proteção do consumidor é direito fundamental, previsto na Constituição da República como dever do Estado (art. 5º, XXXII), sendo o Ministério Público a instituição responsável pela defesa coletiva do consumidor;

CONSIDERANDO que tal amparo se justifica diante da vulnerabilidade do consumidor frente às empresas e da necessidade de equilíbrio nas relações de consumo, de transparência nas negociações e de garantia do amplo acesso à justiça;

CONSIDERANDO que a Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020, cujo prazo de vigência foi prorrogado até 31 de outubro de 2021 pela Medida Provisória nº 1.024, de 31 de dezembro de 2020, garantiu que o consumidor que desistir de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 poderá solicitar os créditos correspondentes ao valor da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais.

CONSIDERANDO, assim, que as companhias aéreas não podem cobrar qualquer taxa dos clientes que desistirem de suas viagens que ocorreriam no período acima mencionado, desde que solicitem o recebimento dos créditos correspondentes ao preço pago pela passagem.

CONSIDERANDO que no Procedimento Administrativo de Acompanhamento nº 1.13.001.000019/2021-75, instaurado no âmbito desta PRM-Tabatinga (AM), restou demonstrada a cobrança indevida de taxa de cancelamento de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 dos consumidores que haviam adquirido suas passagens na companhia aérea Azul Linhas Aéreas;

CONSIDERANDO que esses clientes entraram em contato com a empresa, por meio de diversos canais oficiais de atendimento ao consumidor, e que em todos foi informado que a cobrança era devida, mesmo se tratando de voos com datas de início entre 19

de março de 2020 e 31 de outubro de 2021;

CONSIDERANDO, inclusive, que a própria companhia aérea Azul Linhas Aéreas emitiu "Declarações de Cancelamento de Reserva" para alguns desses clientes, confirmando que foi cobrado dos consumidores a taxa de cancelamento no valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais), por pessoa e por trecho, de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021;

CONSIDERANDO que, após oficiada pelo Ministério Público Federal para prestar esclarecimentos, a companhia aérea Azul Linhas Aéreas confirmou o equívoco na cobrança da taxa de cancelamento de voo dos consumidores indicados no ofício, estornando os valores cobrados apenas das pessoas apontadas;

CONSIDERANDO que a empresa Azul Linhas Aéreas afirmou que houve erro de seus atendentes, nos diversos canais de atendimento, quando acionados pelos consumidores para reclamação da cobrança da taxa de cancelamento de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 e não obtiveram o estorno;

CONSIDERANDO que a companhia aérea Azul Linhas Aéreas indicou que a as "Declarações de Cancelamento de Reserva" não deveriam ter sido emitidas para os consumidores que foram taxados indevidamente quando cancelaram seus voos com datas no período acima mencionado;

CONSIDERANDO que, apesar de confirmar inúmeros equívocos em suas respostas, relativos à política de cancelamento de voos e à orientação repassada por seus funcionários aos clientes, a companhia aérea Azul Linhas Aéreas afirma que não houve mais nenhuma reclamação quanto à cobrança indevida de taxa de cancelamento de voo, além das quatro pessoas indicadas no ofício do Ministério Público Federal.

CONSIDERANDO que é dever da empresa analisar todos os pedidos de cancelamento realizados por seus consumidores de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 para verificar possíveis cobranças indevidas de taxas de cancelamento, bem como para prontamente estornar os créditos suprimidos, enviando comunicado aos clientes;

RECOMENDO à companhia aérea "Azul Linhas Aéreas" que:

a) cesse imediatamente qualquer cobrança de taxa dos consumidores que cancelarem seus voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021 e que solicitarem o reembolso em créditos, a serem utilizados em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento.

b) proceda ao ressarcimento de todos os clientes que foram cobrados indevidamente pela taxa de cancelamento, no prazo de 5 dias, comunicando-os da devolução dos créditos.

c) informe, expressamente, no sítio eletrônico, no aplicativo e demais canais de venda da empresa a ausência de cobrança de taxas de cancelamento de voos com datas de início entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021, quando solicitado pelos consumidores, desde que requeiram o reembolso em créditos a serem utilizados em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento.

d) realize a correta e adequada orientação de todos os atendentes, dos seus diversos canais de atendimento ao cliente, sobre a irregularidade da cobrança de tarifa de cancelamento de voos solicitado pelos consumidores que optarem pelo reembolso em créditos a serem utilizados em até 18 (dezoito) meses contados de seu recebimento, determinando que informem as regras e procedam imediatamente ao ressarcimento dos créditos.

Requisito à empresa aérea a adequada e imediata divulgação desta Recomendação em todos os seus canais de comunicação oficiais e redes sociais, nos termos do art. 9, da Resolução nº 164 do CNMP.

O Ministério Público Federal adverte que a presente recomendação dá ciência e constitui em mora o destinatário quanto às providências nela indicadas, podendo a omissão na adoção das medidas recomendadas implicar o manejo de todas as medidas administrativas e ações judiciais cíveis ou criminais cabíveis contra os que se mantiverem inertes.

Dessa forma, com fundamento no art. 8º, II, da Lei Complementar n. 75/93, requisita-se, desde logo, que informe, no prazo de 2 dias, se acatará ou não os termos da presente recomendação, apresentando, em hipótese de negativa, os respectivos fundamentos.

Dê ciência da presente Recomendação à e. 3ª CCR

Tabatinga (AM), registro de data e hora na assinatura eletrônica.

ALINE MORAIS MARTINEZ DOS SANTOS
PROCURADORA DA REPÚBLICA

Assinado com login e senha por ALINE MORAIS MARTINEZ DOS SANTOS, em 05/02/2021 15:29. Para verificar a autenticidade acesse
<http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 3439B811.202D90F5.5DA35ABD.0025A162