



Número: **1000622-27.2022.4.06.3803**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

Órgão julgador: **3ª Vara Federal Cível e Criminal da SSJ de Uberlândia-MG**

Última distribuição : **23/09/2022**

Valor da causa: **R\$ 5.000.000,00**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral, Atraso de voo, Cancelamento de voo**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
Ministério Público Federal (Procuradoria) (AUTOR)	
Ministério Público de Minas Gerais (AUTOR)	
AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC (REU)	
TAM LINHAS AEREAS S/A. (REU)	
GOL TRANSPORTES AEREOS S.A. (REU)	
Ministério Público Federal (Procuradoria) (FISCAL DA LEI)	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
12869 08381	23/09/2022 16:14	Petição inicial	Petição inicial
12869 08384	23/09/2022 16:14	ACP MPF e MPE X ANAC TAM E GOL - Falta de suporte em caso de atraso de voo - Assinada MPF e MPE	Inicial
12869 08388	23/09/2022 16:14	1_PDFsam_1.22.003.000078.2020-33 (1)	Documentos Diversos
12869 08391	23/09/2022 16:14	70_PDFsam_1.22.003.000078.2020-33 (1)	Documentos Diversos
12869 08393	23/09/2022 16:14	120_PDFsam_1.22.003.000078.2020-33 (1)	Documentos Diversos

SEGUEM INICIAL, ASSINADA POR MEMBROS DO MPF E DO MPE, E OS DOCUMENTOS QUE A ACOMPANHA EM ARQUIVOS SEPARADOS.



Assinado eletronicamente por: MARCOS DINIZ DE MELO - 23/09/2022 16:14:34

<https://pje1g.trf6.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=22092316113577600001276021542>

Número do documento: 22092316113577600001276021542



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

**EXCELENTÍSSIMO JUIZ FEDERAL DA ____ª VARA DA SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE
UBERLÂNDIA – ESTADO DE MINAS GERAIS.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** em litisconsórcio ativo com o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, respectivamente pelo Procurador da República e Promotor de Justiça infra-assinados, no uso de suas atribuições, com fulcro no artigo 129, III da Constituição da República, artigos 1º, IV, 3º, 5º, 11 e 21 da Lei Federal nº 7.347/85, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, para proteção de interesses difusos atinentes a consumidores indeterminados, propor

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Em face de

1
Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec



Assinado eletronicamente por: MARCOS DINIZ DE MELO - 23/09/2022 16:14:34

<https://pje1g.trf6.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=22092316122587100001276021545>

Número do documento: 22092316122587100001276021545

Num. 1286908384 - Pág. 1



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

1) **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC**, autarquia federal sob regime especial vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República, CNPJ. 07.947.821/0001-89, situada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote “C”, Ed. Parque Cidade Corporate – Torre A, Brasília/DF, CEP 70308-200, Tel. (61) 3314-4408;

2) **TAM LINHAS AÉREAS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 002.012.862/0001-60, estabelecida na Avenida Jurandir, n.º 856, Lote 04 – Hangar VIII, 1º Pavimento, Bairro Jardim Ceci, São Paulo/SP, CEP 04072-000;

3) **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 040.020.028.0001-41, estabelecida na Rua Tamoios, n.º 246, bairro Jardim Aeroporto, São Paulo/SP, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I – DAS PRELIMINARES

1. DA LEGITIMIDADE ATIVA

A norma do artigo 127, da Constituição Federal, prescreve que ao Ministério Público, instituição essencial à função jurisdicional, compete a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Além de atribuir-lhe, logo em seguida (art. 129, III), dentre outras funções institucionais, a promoção do Inquérito Civil Público e da Ação Civil Pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e outros interesses difusos e coletivos.

2

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Ainda, a Lei Complementar nº 75/93, que dispõe sobre as atribuições do Ministério Público da União, confere em seu artigo 6º, a legitimação ativa para a condução e tutela desses interesses em juízo, *in verbis*:

Art. 6º Compete ao Ministério Público da União:

(...)

VII – promover o inquérito civil e a ação civil pública para:

a) a proteção dos direitos constitucionais;

(...)

c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor;

d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos;

As mesmas atribuições estão previstas na Lei Complementar Estadual nº 34/94 quanto ao Ministério Público de Minas Gerais. Assim, as atribuições de ambos os Ministérios Públicos remanescem no caso dos autos, até porque o direito ora defendido qualificado como interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo, transcende a esfera jurídica de um único indivíduo, justificando o manejo de ação coletiva pelo *Parquet*.

2. DA LEGITIMIDADE PASSIVA

Consoantes lições do renomado jurista ARRUDA ALVIM, a “*legitimatío ad causam*” é a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular de uma





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença”¹.

As Agências Reguladoras são criadas por meio de Lei, com natureza de Autarquia de regime jurídico especial. Constituem-se, assim, em autarquias com poderes especiais, integrantes da administração pública indireta, que se dispõem a fiscalizar e a regular os serviços públicos executados por empresas privadas, mediante prévia concessão, permissão ou autorização.

A legitimidade passiva da ré Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, entidade autárquica especial, criada pela Lei nº 11.182/2005, que possui como principais atribuições a regulação e fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, decorre da sua responsabilidade em exercer o papel do Estado na defesa do consumidor.

No particular, incumbe à ANAC, consoante o artigo 8º, inciso XXXV, da Lei nº 11.182/2005, a promoção da defesa do consumidor, nos seguintes termos:

Art. 8º – 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 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;

1 Curso de Direito Processual Civil, Vol. I, 3ª ed., pág.: 60





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Imprescindível se mostra a escolha da ANAC para figurar no polo passivo da demanda, para que responda, nos termos legais, pelo descumprimento daquele dever que lhe é inerente.

A legitimidade da GOL e da TAM entremostra-se evidente, porque decorre de imputações de ilicitude e ineficiência que lhes são dirigidas, razão jurídica suficiente para a inserção das pessoas jurídicas referenciadas no polo passivo da demanda.

Cumprе destacar a Lei nº 7.565/86, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, o qual prevê, por intermédio do contrato de transporte aéreo, que o empresário é obrigado a transportar passageiro, bagagem ou carga, mediante pagamento, por meio de aeronave.

Nesse sentido, as empresas supracitadas são responsáveis pelos danos aos passageiros, conforme determina o art. 256 da Lei nº 7.565/86, *in verbis*:

Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente:

(...)

II – de atraso do transporte aéreo contratado.

§ 1º O transportador não será responsável:

(...)

II – no caso do inciso II do caput deste artigo, se comprovar que, por motivo de caso fortuito ou de força maior, **foi impossível adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano.**

Pelo exposto, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), assim como a GOL e a TAM, são partes legítimas para figurarem no polo passivo da presente ação civil pública.

5

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

3. 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 omissões 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 patente o interesse da União no feito.

Some-se a isso o fato de figurar, no polo 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. Aos 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”.

II – DOS FATOS

A presente ação funda-se em fatos apurados no Inquérito Civil nº 1.22.0003.000078/2020-33, instaurado no âmbito da Procuradoria da República de Uberlândia/MG, para apurar a falta de suporte das companhias aéreas na hipótese de atraso de voo com perda de

6

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

conexão, além da demora na prestação de atendimento, ocasionando diversos constrangimentos aos usuários do transporte aéreo.

Conforme apurado nos autos do IC, quando essa situação ocorre, as empresas aéreas não disponibilizam informações e nem orientações para que o consumidor saiba que providências deve tomar ou o local para onde deve se dirigir, mormente em situações decorrentes de conexão quando há atraso de voo.

Além disso, após algum tempo de busca, quando o passageiro identifica o local de acesso, frequentemente há somente um funcionário da companhia aérea disponível, que sozinho não consegue atender toda a demanda de forma efetiva, o que acaba por prolongar ainda mais o tempo de espera. Isso resulta, muitas vezes, em perda de voo e indevida permanência nos terminais, sendo, ainda, recorrente as hipóteses de se exigir do passageiro que desembarque e promova novo *check-in*.

Por essas razões, o *Parquet* oficiou ao PROCON do Estado de São Paulo, a fim de obter informações concernentes a demandas semelhantes no órgão competente e solicitar a fiscalização na operação das referidas companhias aéreas.

Em resposta, o órgão informou que, no período de janeiro de 2019 a março de 2020, foram localizadas no sistema interno (SINDEC) 2.503 reclamações em face das companhias supracitadas, dentre elas 87 relatos com a busca textual da palavra-chave ‘conexão’ e 16 registros relativos ao assunto da presente ação.

Nesse sentido, seguem os relatos de alguns consumidores:

O dia 7 de fevereiro sai do Rio de Janeiro com destino final Dallas, **mas o voo de gol atrasou e perdi a conexão internacional em Guarulhos. Mesmo eu tendo falado**

7

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

em Rio de Janeiro que o atraso do voo ia me prejudicar eles não quiseram me mandar numa outra linha aérea. Quando fui na loja da gol para ser remanejado, após 2 horas de ser ignorado em pé com um outro monte de pessoas reclamando fui encaminhado pra onde uma mulher manager [REDACTED] quem arrumou um voo pra mim duas horas depois, aí fui pegar as malas e elas não apareceram. **A Gol perdeu as minhas malas e perdi a nova viagem que tinham arrumado para mim.** Tive que voltar na loja após 3 horas aguardando a mala e q resposta deles foi que não iam ter não como me remanejar. Mesmo eu mostrando pra eles que na internet tinha um monte de voos disponíveis segundo eles não conseguiam nada pra mim. Depois de ter que ficar nervoso 5 horas depois apareceram a minhas malas, só que agora a minha mala maiôs estava quebrada sem rodas. Ou seja, eles fizeram eu perder meu voo duas vezes e além disso quebraram a minha mala. **No momento eu não vou conseguir chegar em Dallas para a conferência que eu tinha que palestrar.** Prejuízo enorme, perdi a noite de hotel que já tinha pagado em Dallas, o motorista que ia me buscar em Dallas, quebraram a minha mala. E o pior é que eles nem estão aí para do cliente. Me trataram como lixo e me deixaram muito claro que eles fazem o que eles querem com o consumidor e dane-se. **Neste momento o prejuízo pra mim é enorme tanto no material como no pessoal já que vou faltar para uma conferência muito importante e que no final era o propósito da minha viagem a Dallas.** Quero justiça, não é possível que uma linha aérea faça isso com os clientes e não corra atrás pra arrumar um voo para o cliente chegar no seu destino o mas perto possível ao que estava já combinado antes. Além disso o maltrato com as malas e comigo foi um absurdo. (FA/CIP: 35.001.003.19.1034769 – GOL LINHAS AÉREAS)

No dia 28/05/19 eu tinha um voo pela Gol de São Paulo – Congonhas ate o Rio de Janeiro – Galeão. Do Galeão eu tinha outro voo ate Londres – UK. Depois de passar a segurança vi que o **meu voo não estava na tela** e fui ate o balcão de informações da

8

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Gol e a atendente me disse que realmente o voo não estava sendo mostrado no painel mas estava confirmado e que eu deveria ficar atenta as informações no painel, ou voltar ao balcão mais tarde para ter mais informações. **A Gol não agiu como diz a Resolução 400 de 13/12/16 da Anac que diz que a companhia aérea deve informar o passageiro imediatamente do atraso do voo** e oferecer execução do serviço por outra modalidade de transporte em caso de mais de quatro horas de atraso. A Gol me enviou um relatório declarando que o voo foi atrasado por mais de 4 horas e agora mente dizendo que não foi bem assim. A Gol enviou passageiros ate Guarulhos mais não me ofereceu essa opção, eles me disseram que não havia nada que eles pudessem fazer. Somente depois de muito reclamar, pois eu disse que não poderia perder meu voo para Londres, eles me colocaram num voo ate o aeroporto de Santos Dumont, que também estava atrasado. **Devido ao não cumprimento da lei eu tive que comprar um novo para voltar para Londres no dia seguinte.** De acordo com a Lei Resolução 400 da Anac diz: Seção II Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I – que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida;

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

IV – perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. Nada do citado acima aconteceu.

(...)

9

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec



Assinado eletronicamente por: MARCOS DINIZ DE MELO - 23/09/2022 16:14:34

<https://pje1g.trf6.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=22092316122587100001276021545>

Número do documento: 22092316122587100001276021545

Num. 1286908384 - Pág. 9



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

FICHA DE BAIXA

PARECER TÉCNICO: A presente reclamação foi registrada nesta Fundação, tendo sido encaminhada por este setor técnico, obedecendo os ritos procedimentais, definidos em Portarias da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor. A consumidora solicitou a intermediação desta Fundação junto ao fornecedor acima pleiteando solução para seu problema, conforme documentação em apenso. **Houve a abertura desta reclamação uma vez que a mesma não foi solucionada durante o prazo de resposta à CIP, sendo a empresa notificada a apresentar posição formal e conclusiva acerca do questionamento da consumidora. Após análise da resposta por esta área técnica, constatou-se que a empresa não atendeu ao pedido da reclamante conforme descrito na correspondência enviada à consumidora.** Registre-se que, em 27/09/2019, foi encaminhada à reclamante uma cópia dessa resposta conclusiva da empresa juntamente com as orientações desta Fundação quanto a possibilidade de discussão judicial da questão. **Ressalta-se que não houve por parte do fornecedor a observância de direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos**, a saber: o princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, inciso I); o direito a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, inciso III); o direito a efetiva prevenção e reparação de danos e o acesso aos órgãos judiciários e a facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, incisos VI, VII, VIII); o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14), entre outros, todos do Código de Defesa do Consumidor. **Diante do exposto fica a presente reclamação arquivada como NÃO ATENDIDA.** (FA/CIP: 35.001.003.19.1131244 – GOL LINHAS AÉREAS)

10

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLÉBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec



Assinado eletronicamente por: MARCOS DINIZ DE MELO - 23/09/2022 16:14:34

<https://pje1g.trf6.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=22092316122587100001276021545>

Número do documento: 22092316122587100001276021545

Num. 1286908384 - Pág. 10



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

No dia 29/12 embarcamos para a cidade de Córdoba, na Argentina, às 06h45 e chegamos lá por volta das 10h30. Permaneceríamos no aeroporto para fazermos a **nossa conexão para Buenos Aires as 18h40, no entanto às 13h22 a empresa em questão efetuou o cancelamento das 02 passagens aéreas (Voo 7613)**, fomos para o balcão de atendimento da companhia porém o mesmo estava fechado para público (e assim ficou por 1h30 - segue foto). Quando conseguimos atendimento **a atendente informou que não faria o reembolso das passagens canceladas** e que a ÚNICA solução POSSÍVEL seria ela nos encaixar em um voo às 20h00 para Santiago do Chile (outro país), passarmos a noite por lá e pegar um voo no dia (30/12) seguinte às 07h30 para chegarmos a cidade de Buenos Aires. **DETALHE: nenhum momento foi mencionada a possibilidade de qualquer tipo de hospedagem e alimento durante esse período de "espera" no Chile.** Como tínhamos uma programação na cidade de Buenos Aires para o próprio dia 29/12 que não poderia ser postergada (festa de aniversário do meu parceiro, que estava envolvido em todo este problema e não poderia se ausentar) compramos duas passagens áreas com a Aerolíneas Argentinas para seguirmos viagem. Gostaríamos do reembolso das duas passagens deste trecho (Córdoba - Buenos Aires), uma vez que não foi prestado o serviço de remarcação das passagens, não foi ofertado a possibilidade de alimentação e muito menos hospedagem. (FA/CIP: 35.001.003.19.1001813 – LATAM AIRLINES)

Gostaria de fazer uma reclamação acerca de um evento que causou muitos transtornos. No dia 24 de Outubro de 2019 tinha uma viagem marcada de Cartagena de Índias (Colômbia) para Bogotá (Colômbia) e de Bogotá para São Paulo. O voo de Cartagena (voo LA 4111 código de reserva ██████████) que estava marcado para sair as 17:23 e chegar as 18:49 **atrasou por motivos ainda não explicados, ficamos mais de uma**

11

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

hora e meia esperando dentro do avião, sendo que chegando em Bogotá ainda tivemos um atraso para descer do avião que ficou parado um bom tempo em solo por conta de “quebra de um finger”. Isto tudo resultou na perda do voo que eu pegaria de Bogotá para São Paulo que sairia as 21:15 (hora Colômbia) chegando em Guarulhos as 5:20 (hora Brasil) do dia 25 de Outubro (voo La8001 – código de reserva [REDACTED]). Consegui desembarcar do avião as 21:00 horas, e já me foi informado que o voo para o Brasil estava fechado. Fiquei eu e vários passageiros na mesma situação, perdidos, sem nenhum tipo de apoio, sem saber se deveríamos ou não pegar as malas por conta da perda da conexão, não nos foi dada nenhuma informação, até que após uns 45 minutos nos informaram que deveríamos seguir para o check in da TAM. Fomos até o check in, esperamos por mais um bom tempo, uma confusão, até que me colocaram num voo saindo de Bogotá indo para Santiago saindo as 23:10 (hora Bogotá) e chegando as 7:30 da manhã do dia 25 de outubro -hora Santiago- voo LA 577 – ticket [REDACTED]), depois pegando uma conexão para São Paulo saindo as 9:35 (voo LA 750 - ticket [REDACTED]). O voo atrasou saindo por volta de 10:00 da manhã e chegamos em São Paulo por volta de 13:00 hs do dia 25 de outubro. Além de todo o transtorno e estresse que passamos com a falta de apoio e informações e com a quantidade de horas de voo a mais, o atraso na chegada me causou sérios prejuízos financeiros pois perdi uma reunião importante de trabalho no dia 25 de manhã. O atraso total foi de 8 horas. (FA/CIP: 35.001.003.19.1298475 – LATAM AIRLINES)

Assim, é iniludível o descumprimento de deveres legais por parte das requeridas, sobretudo no que diz respeito ao princípio da vulnerabilidade do consumidor e ao dever de informar adequadamente sobre os serviços e produtos, agindo em detrimento ao Código de Defesa do Consumidor.

12

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Ademais, na hipótese de atraso de voo, é responsabilidade direta da companhia aérea o passageiro que já realizou *check-in*, sendo descabida e um despropósito a conduta de prepostos das empresas requeridas de determinar que o passageiro promova o desembarque e realize novo *check-in*, situação, infelizmente, muito recorrente.

Quando assim agem os prepostos das empresas aéreas, em verdade, transferem para o passageiro o ônus do atraso e todos os dissabores daí decorrentes.

Com efeito, o certo é que, realizado o *check-in*, havendo atraso do voo por qualquer motivo, caberá à empresa aérea adotar todas as providências para alocar o passageiro no primeiro voo disponível para o destino contratado, sendo ela responsável, também, por providenciar a transferência das bagagens, abstendo-se de exigir do usuário o desembarque, a retirada das bagagens, novo *check-in* e/ou qualquer remarcação de voo por parte do passageiro.

Estabelecidos os fatos, aos Ministérios Públicos resta buscar a competente tutela jurisdicional, a fim de obrigar a agência reguladora da aviação civil a adotar as medidas cabíveis para concretizar o seu mister fiscalizatório no interesse de toda a coletividade de usuários do transporte aéreo, bem como obrigar as empresas TAM e GOL a cumprirem com seus deveres dispostos pelo ordenamento jurídico brasileiro.

III – DA CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DA CARGA PRINCIPIOLÓGICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

A Lei nº 8.078/90 estabelece e conceitua o que se deve entender por consumidor, fornecedor e prestador de serviços.

13

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Segundo o art. 2º 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). Já o § 3º desse 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 nas situações aqui expostas, 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 conflitem 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





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

sua atividade, inclusive o chamado risco aéreo, com 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)

Não é necessário muito esforço para concluir que há, no caso em tela, verdadeira relação jurídica consumidor e fornecedor, na exata dicção do CDC.

IV – DO DIREITO

1. DA RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS AÉREAS

Não há dúvidas de que a prestação do serviço de transporte aéreo – operado por meio de concessão pública – sujeita-se às normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, seja porque as empresas aéreas enquadram-se perfeitamente na definição de “fornecedor”, prevista no art. 3º, seja porque, sem maiores indagações, os usuários do serviço o utilizam como destinatários finais, sendo, portanto, qualificados como consumidores, na forma do art. 2º da mesma lei.

É direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, X, do CDC, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, tal como o serviço de transporte aéreo. Por prestação adequada se entende, obviamente, aquela que atenda às especificações previstas no contrato de aquisição do serviço.

No caso do transporte aéreo, será adequado o serviço prestado de modo seguro (caso em que o passageiro é transportado de um ponto a outro sem sofrer qualquer agravo à sua saúde, em





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

razão do serviço) e **eficiente** (hipótese em que o passageiro seguirá a rota prevista, dentro da margem de duração considerada adequada para o serviço, isto é, sem atraso considerável).

É que, segundo o art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, “*os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*”. E “*nos casos de descumprimento total ou parcial das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código*”.

Nesse contexto, restou comprovado que as empresas aéreas ora requeridas estão a descumprir acintosamente suas obrigações contratuais, na hipótese de perda de conexão quando ocorre atrasos de voos, sem adotar as medidas cabíveis para remanejar o passageiro no primeiro voo possível nos locais de conexão.

Assim, é certo que não ofertaram o serviço de transporte de modo eficaz e adequado, omissão que caracteriza autêntico vício do serviço, que, na forma do art. 20, do CDC, merece ser reparado integralmente, a saber:

“Art. 20 **O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

16

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade”.

Além disso, pelo vício do serviço e pelos danos causados ao usuário, o concessionário de transporte aéreo tem responsabilidade objetiva, nos termos do art. 37, §6º, da Constituição Federal, **assim como no próprio art. 14 do CDC**.

Vale dizer que, embora seja fato que atrasos e cancelamentos ocorram por fatores adversos, a realidade é que, conforme comprovado até aqui, ao evidenciar diversos relatos de consumidores que sofreram danos causados pelas empresas, constata-se que tais perdas de voo, em verdade, deram-se pela ausência de capacidade das companhias aéreas em remanejar adequadamente os passageiros, para embarcá-los no primeiro voo em conexão, com o propósito de reduzir sua permanência ao menor tempo possível no aeroporto.

Isto é, mesmo havendo condições adversas, se as empresas tivessem capacidade operacional de substituir, no tempo devido, os voos e reorganizar os passageiros (a partir de escalas de emergência ou planos de contingência), certamente os prejuízos causados aos consumidores teriam sido evitados ou, pelo menos, minimizados.

17

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Outrossim, é preciso considerar que todas as demais empresas aéreas sofrem com as idênticas condições adversas e nem por isso registraram tantos relatos de incapacidade operacional, como a GOL e a TAM. Mais uma razão para que não se acate, como fundamento de isenção de responsabilidade, a tese da força maior, pois o que houve, em verdade, foi apenas desorganização dessas companhias aéreas.

À disciplina do Código de Defesa do Consumidor acerca da responsabilidade pela reparação do dano causado ao usuário de serviço não adequadamente prestado, somam-se as obrigações previstas na Resolução ANAC nº 400 de 14 de dezembro de 2016, a saber:

Art. 21. **O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:**

I – atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II – cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III – preterição de passageiro; e

IV – perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

De acordo com as informações coletadas pelo Ministério Público, nos autos do Inquérito Civil nº 1.22.003.000078/2020-33, resta claro que as empresas aéreas TAM e GOL sequer adotaram qualquer medida para reparar adequadamente os prejuízos causados aos usuários do





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

transporte aéreo que perderam os voos, em decorrência da ineficácia operacional de realocarem seus passageiros em outros voos no tempo adequado.

Em verdade, sequer adotaram qualquer medida para evitar e dar uma solução de continuidade a essa notória falha operacional.

Ademais, a ANAC, mesmo tendo conhecimento desse fato, nada fez para coibir e punir tamanha falha operacional que tem causado danos e transtornos irreparáveis a milhares de consumidores.

2. DO DIREITO À INFORMAÇÃO

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

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

Nesse contexto, a informação acerca de determinado produto ou serviço é um direito básico do consumidor, conforme reza o art. 4º, IV, e art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

IV – educação e **informação de fornecedores e consumidores**, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;”

“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;”

Esse direito, também conhecido como “**Princípio da Transparência**”, implica ao fornecedor do produto ou prestador de serviços o ônus de explicitar, de maneira clara, inteligível e exauriente, todas as condições do negócio, em todas as suas fases.

Em consonância com princípio da boa-fé objetiva e da autonomia da vontade, o dever de informação traduz, no atual mundo globalizado, postulado inarredável em qualquer relação de consumo.

Conforme apurado, quando há problemas com os voos, os consumidores não recebem as devidas informações nem orientações dos funcionários das companhias aéreas requeridas, como o local correto de embarque, configurando-se, portanto, a violação ao dever de informação.

Assim, destaca-se, mais uma vez, que a boa-fé objetiva é princípio basilar do direito do consumidor, que tem influência em todas as fases do contrato, devendo as partes





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

agirem mediante os valores morais e éticos. A falta de informações claras e precisas, além do serviço prestado de forma insuficiente, constituem quebra dos deveres anexos de cooperação, lealdade e informação, derivados do postulado contratual da boa-fé objetiva, fato ensejador de responsabilidade civil objetiva.

Nesse sentido, veja-se trecho da ementa da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal acerca do assunto:

"(...) IV. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes de uma relação de consumo a adoção de postura que guarde conformidade com os padrões sociais de ética, correção e transparência, a respeitar a legítima expectativa depositada nessa relação. Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva cria deveres anexos à obrigação principal, os quais devem ser também respeitados por ambas as partes contratantes. Dentre tais deveres, há o dever de cooperação, que pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual, que, uma vez descumprido, implicará inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa (violação positiva do contrato)." (grifamos) (Acórdão 1168030, 07148415120188070003, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 30/4/2019, publicado no DJE: 8/5/2019).

Dissertando sobre o dever de informação, Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald estabelecem que:

“O dever de esclarecer, ou informar, é correlato à relação obrigacional desde a sua origem até o seu ocaso, envolvendo as conversações preliminares e a fase pós-contratual. Ele nasce de uma necessidade: há um déficit de informações – uma pessoa possui uma informação e a outra a necessita. Normalmente, quem oferta é quem tem o





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

ônus de informar, porque é quem pode transmitir uma informação que já possui... **O Código de Defesa do Consumidor é código dos desiguais. O público-alvo do microsistema é o vulnerável, que demanda norma de ordem pública capaz de propiciar o necessário reequilíbrio, com redução da assimetria informativa de quem se encontra em desigualdade material (art. A5º, XXXII, CF). A tutela do contratante débil acarreta uma valorização do dever de informação ao ponto de este integrar o próprio contrato, gerando obrigações primárias ao fornecedor (art. 30, CDC).** Em suma, nas relações consumeristas, a informação é funcionalizada para a correção de desequilíbrios, convertendo-se em elemento da obrigação principal de fornecimento de produtos e serviços, e não um dever anexo ou lateral.”

V – DO DANO MORAL COLETIVO

A prática aqui narrada está suficientemente demonstrada de forma a configurar uma verdadeira ofensa à dignidade dos consumidores e, por isso, deve haver maior reprovabilidade à conduta das demandadas.

O dano moral coletivo reside na injusta lesão à esfera moral de uma determinada coletividade, ou seja, na violação antijurídica de certos valores coletivos. Nesses termos, ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

“[...]chega-se à conclusão que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.” (in “Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro.” Direito do Consumidor, vol. 12, ed. RT)

Principalmente após a Constituição Federal de 1988, a reparação do dano moral ganhou fundamentos no ordenamento jurídico brasileiro, tendo em vista que o art. 1º, *caput*, da Lei 7.347/85, traz de modo inequívoco a possibilidade de responsabilização por danos morais inclusive nas ações civis públicas.

As condutas lesivas das rés estão bem demonstradas nos autos do inquérito civil. A ANAC age em omissão ao seu dever de agir, concernente a fiscalizar e adotar as medidas necessárias para atendimento ao público. Conquanto as empresas GOL e TAM agem de maneira obscura, negando aos passageiros o tratamento adequado, de forma injustificada, lesando os direitos dos consumidores.

Ora, não há dano moral coletivo mais evidente do que a sensação experimentada por diversos consumidores, saqueados do direito de informação e da prestação adequada do serviço.

Acerca do dano moral coletivo, leciona André Carvalho Ramos:

“[...] é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos direitos transindividuais. Afeta-se a boa imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera. [...] Tal inquietude e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente.” (A ação civil pública e o dano moral coletivo. Direito do Consumidor, vol. 25. São Paulo: RT, p. 83.)





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Com fim de desestimular novas lesões aos bens jurídicos tutelados, esse prejuízo causado aos consumidores, que não exclui o dano patrimonial, deve ser ressarcido, na modalidade de dano moral, consoante dispõe o art. 1º da Lei nº 7.347/85:

“Art. 1º – Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidades por **danos morais** e patrimoniais causados

[...]

II – ao consumidor;”. (grifo colocado)

Nesse contexto, mostra-se de rigor a fixação de verba compensatória de caráter punitivo a título de dano social, porque as rés praticaram, e ainda praticam, condutas socialmente reprováveis.

Tenha-se em mente, outrossim, que a jurisprudência do STJ tem passado a compreender possível a fixação de indenização por danos morais coletivos, quando verificadas lesões suficientemente graves a direitos transindividuais, senão vejamos:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXPLORAÇÃO DA ATIVIDADE DE BINGO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS À COLETIVIDADE. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE EFETIVO DANO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. Esta Corte já se manifestou no sentido de que não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. **Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva** (REsp 1.221.756/RJ, Rel.

24

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLÉBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012). 2. A revisão do acórdão recorrido, a fim de perquirir se houve efetivo dano moral à coletividade, demandaria necessariamente reexame do material fático-probatório dos autos, providência inviável nesta Corte por incidência da Súmula 7 do STJ. 3. Agravo Regimental do Ministério Público Federal desprovido. (AgRg no AREsp 277.516/SP, Rel. Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 23/04/2013, DJe 03/05/2013)

Portanto, evidenciado os constrangimentos sofridos pelos usuários do transporte aéreo, bem como a gravidade da conduta lesiva das requeridas, é de rigor que seja imposta condenação para reparação dos danos morais causados à coletividade de consumidores.

VI – DA TUTELA DE URGÊNCIA

Com fundamento no art. 300 e seguintes do novo Código de Processo Civil, bem assim no permissivo legal expresso no art. 12 da Lei nº 7.347/85, os **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** e **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requerem a Vossa Excelência o deferimento da tutela de urgência, uma vez que se encontram presentes os requisitos autorizadores, aqui demonstrados.

A tutela de urgência, de acordo com o art. 300, *caput*, do CPC, será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

A **prova inequívoca** significa que deve haver certeza (relativa) quanto aos fatos, o que se deduz da prova carreada aos autos. No presente caso, os fatos e os documentos acostados ao Inquérito Civil deixam claro que as rés deixaram de proceder de forma efetiva referente ao

25

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

remanejamento adequado dos passageiros e ao preparo para repassar as informações necessárias aos usuários do serviço, causando prejuízos os consumidores, os quais seriam facilmente evitados com a devida capacidade operacional.

O **perigo da demora** também se encontra presente, porquanto a lesão ao direito em comento renova-se diariamente, lesando e afligindo cada vez mais profundamente consumidores prejudicados pelas condutas morosa e omissa das requeridas, criando assim, não só nestes, como em toda a sociedade, uma perigosa sensação de absoluto descaso pelo direito do cidadão e pela imperatividade das normas legais, ameaçando a própria manutenção do Estado Democrático de Direito.

Estão presentes, destarte, os requisitos legais para o deferimento da antecipação do provimento jurisdicional, que se constitui a medida mais justa para exigir do Judiciário, tão pronto possível, a eficaz intervenção na defesa dos direitos estampados na legislação consumerista.

Assim, presentes os requisitos necessários à concessão da tutela de urgência, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requerem que este Ilustre Juízo determine, em **caráter liminar**:

I – À **Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC** obrigação de fazer, no sentido de **obrigar a fiscalizar** as empresas aéreas e adotar medidas administrativas e punitivas, em todo território nacional, enviando relatórios mensais de todas as autuações e medidas realizadas para coibir a ocorrência dos fatos aqui retratados, notadamente para que as companhias aéreas ajam com a capacidade operacional de remanejamento devida, devendo estabelecer regras claras para impedir que prepostos das empresas exijam do passageiro desembarque e novo *check-in*, nas hipóteses de atrasos e/ou perdas de conexões, bem assim que a permanência do passageiro no aeroporto, nessa situação, não seja superior a uma hora, cabendo às empresas aéreas realizar a





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

transferência das bagagens já previamente despachadas pelos passageiros, prestando-lhes todas as informações devidas no pertinente ao atraso, horários de novas conexões, inclusive de outras empresas aéreas, entre outras;

II – Que **TAM LINHAS AÉREAS S/A** e **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, nas hipóteses de atraso de voo, promovam o remanejamento de todos os passageiros que possuam conexão nos aeroportos em que atuam, a exemplo dos aeroportos de UBERLÂNDIA, JUSCELINO KUBITSCHEK em BRASÍLIA, CONFINS/MG, CONGONHAS/SÃO PAULO e CUMBICA em GUARULHOS, SANTOS DUMONT E GALEÃO no RIO DE JANEIRO, para que, realizado o *check-in*, ocorrendo qualquer atraso, promovam de imediato, na hipótese de conexão, a transferência do passageiro para o voo mais próximo, mesmo que seja de outra empresa, abstendo-se de exigir do passageiro o desembarque e novo *check-in*, cabendo a elas, outrossim, transferir as bagagens para o novo avião, tudo com o propósito de garantir que a permanência do passageiro nos locais de conexão não seja superior a uma hora, evitando-se prejuízos e dissabores aos consumidores, prestando previamente ao usuário todas as informações devidas, a exemplo, dos motivos do atraso, os horários de novas conexões, inclusive de outras empresas aéreas, entre outras;

III) Seja fixada multa diária no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para a improvável hipótese de não cumprimento dos itens “I” e “II”.

VII – DOS PEDIDOS

Ante o exposto, espera e requerem os autores que Vossa Excelência, ao final, confirme os efeitos da antecipação da tutela definitiva e determine:

27

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

- A) O recebimento desta petição inicial, e sua autuação com os documentos instrutivos do **Inquérito Civil nº 1.22.003.000078/2020-33**, em anexo;
- B) A citação das rés, para que, querendo, apresentem contestação no prazo legal, sob pena de revelia e seus efeitos;
- C) A aplicação da medida processual de **inversão do ônus da prova**, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- D) A confirmação em sentença de mérito do pleito liminar para condenar:

1. A **Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC** em obrigação de fazer, no sentido de **obrigar a fiscalizar** as empresas aéreas e adotar medidas administrativas e punitivas, em todo território nacional, enviando relatórios mensais de todas as autuações e medidas realizadas, tudo com o propósito de coibir a ocorrência dos fatos aqui retratados, notadamente para que as companhias aéreas ajam com a capacidade operacional de remanejamento devida, devendo estabelecer regras claras para impedir que prepostos das empresas exijam do passageiro desembarque e novo *check-in*, nas hipóteses de atrasos e/ou perdas de conexões, adotando-se medidas para evitar que a permanência do passageiro no aeroporto, nessa situação, não seja superior a uma hora, estabelecendo que as empresas são obrigadas a realizar a transferência das bagagens, já previamente despachadas pelos passageiros, para outra aeronave, prestando-lhes todas as informações devidas no pertinente ao atraso, horários de novas conexões, inclusive de outras empresas aéreas, entre outras;

28

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLEBER EUSTAQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec



Assinado eletronicamente por: MARCOS DINIZ DE MELO - 23/09/2022 16:14:34

<https://pje1g.trf6.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=22092316122587100001276021545>

Número do documento: 22092316122587100001276021545

Num. 1286908384 - Pág. 28



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

2.A TAM LINHAS AÉREAS S/A e GOL LINHAS AÉREAS S/A, nas hipóteses de atraso de voo, a realizar o remanejamento de todos os passageiros que possuam conexão nos aeroportos em que atuam, a exemplo dos aeroportos de UBERLÂNDIA, JUSCELINO KUBITSCHEK em BRASÍLIA, CONFINS/MG, CONGONHAS/SÃO PAULO e CUMBICA em GUARULHOS, SANTOS DUMONT E GALEÃO no RIO DE JANEIRO, para que, realizado o *check-in*, ocorrendo qualquer atraso, promovam de imediato, na hipótese de conexão, a transferência do passageiro para o voo mais próximo, mesmo que seja de outra empresa, abstendo-se de exigir do passageiro o desembarque e novo *check-in*, cabendo a elas, ainda, promover a transferência das bagagens para outra aeronave, tudo com o propósito de garantir que a permanência do passageiro nos locais de conexão não seja superior a uma hora, evitando-se prejuízos aos usuários, prestando previamente ao passageiro todas as informações devidas, a exemplo, dos motivos do atraso, os horários de novas conexões, inclusive de outras empresas aéreas, entre outras;

E) Condenação, em caso de descumprimento, de multa diária no valor estabelecido de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

G) Condenação das rés a indenizar o dano moral difuso/coletivo, observado o valor mínimo dado a esta causa.





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM UBERLÂNDIA



MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CIDADÃO

Embora já tenham apresentado os Ministérios Públicos prova pré-constituída dos fatos, protesta provar o alegado por todos os meios de provas judicialmente permitidos, especialmente pela produção de prova documental, testemunhal, pericial e, até mesmo, inspeção judicial, que se fizerem necessárias ao pleno conhecimento dos fatos, inclusive no transcurso do contraditório que vier a se formar com a apresentação de contestação.

Com base no art. 319, VII, do Novo Código de Processo Civil, os Ministérios Públicos desde já manifestam interesse na realização de audiência de conciliação.

Dá-se à causa o valor de R\$5.000.000,00 (cinco milhões de reais)

Uberlândia, 23 de setembro de 2022.

CLÉBER EUSTÁQUIO NEVES
Procurador da República

FERNANDO RODRIGUES MARTINS
3º Promotor de Justiça
Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão

30

Promotoria de Justiça de Defesa do Cidadão
Procuradoria da República em Minas Gerais
Rua São Paulo, nº 95, CEP 38.400-656 – Uberlândia – Minas Gerais

Documento assinado via Token digitalmente por CLÉBER EUSTÁQUIO NEVES, em 23/09/2022 15:59. Para verificar a assinatura acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 43a0963f.7791082f.29a0ff39.6a0641ec

