



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ___ VARA CÍVEL DA CIRCUNSCRIÇÃO ESPECIAL JUDICIÁRIA DE BRASÍLIA – DF.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, por sua Primeira Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, no uso de suas atribuições legais, com apoio na Lei nº 8.078/90 e demais disposições legais e constitucionais aplicáveis ao caso, vem, perante Vossa Excelência, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em desfavor de **VRG Linhas Aéreas S/A**, incorporadora de **Gol Transportes Aéreos S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 07.575.651/0001-59, com sede na Av. 20 de Janeiro, s/nº, Terminal de Passageiros nº 1, do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antônio Carlos Jobim, 2º andar, nível 15,55, entre os eixos 10-12/E-G, sala 2011-A, Embarque, CEP 21.941-570, pelos motivos que a seguir passa a expor:



I - ESCLARECIMENTO PREAMBULAR

1. A ré, abusando do seu direito na prestação de serviços na área de transporte aéreo, incorreu em prática comercial desleal, ofendendo direitos básicos dos consumidores ao vender passagens aéreas de ida e volta por preço promocional ou não, com a **cláusula abusiva** de no caso de o passageiro não embarcar no voo de ida, a volta é **automaticamente cancelada**, fato que configura prática abusiva, consistente na venda casada e de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

2. A presente ação civil pública, desta forma, tem por desiderato tutelar os interesses coletivos e individuais homogêneos de todos os consumidores que firmaram contrato de prestação de serviços com a ré, em razão da prática abusiva perpetrada por método comercial desleal.

II - DOS FATOS

3. A atuação da ré foi alvo de procedimentos de investigação preliminar nº 08190.025666/13-90, nesta Promotoria de Justiça, em razão da representação formuladas por Rafael Cruz Bandeira.

4. O consumidor relata que adquiriu passagem aérea, via *internet*, ida e volta em **uma única compra**, e que ao não **embarcar no voo de ida**, suportando as multas decorrentes do contrato, viu sua opção de voo de volta **cancelada**, sem causa justificativa, pois pretendia embarcar normalmente.

5. Segundo pode ser visto da reclamação inicial, o consumidor alega que os preços dos trechos de ida e volta foram vendidos não como obrigatórios, mas **aglutinados em uma única reserva**, fato que não **justifica o cancelamento da volta**, pois os trechos foram vendidos de **forma separada**.

6. Não obstante o contido no item anterior, o fato é que a venda de passagens aéreas com trecho de ida e volta, em preços promocionais ou não, não



devem implicar no cancelamento automático do trecho de volta no caso de não embarque no trecho de ida. Desnecessário dizer, o risco da atividade empresarial pode implicar em algum consumidor não embarcar em um dos trechos, e mesmo que assim fosse, nenhum prejuízo traz ao fornecedor, eis que o voo segue normal, estando a ré protegida pela eventual multa aplicada ao bilhete/trecho não voado, desde que não configurada eventual abusividade a ser verificada no caso concreto e individualizado.

7. Portanto, a abusividade reside no condicionamento de manter a reserva do voo de volta nos casos de não comparecimento no voo de ida, pois as multas impostas exigem vantagem manifestamente excessiva, além de configurar venda casada.

III - DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC

8. Inicialmente, ressalta-se que incide o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) à hipótese. O vínculo decorrente do contrato de adesão dos réus configura relação de consumo, em face da subsunção aos conceitos de *consumidor*, *fornecedor* e *serviços* constante nos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90.

9. A lei consumerista veio regulamentar os princípios insculpidos nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal, e estabeleceu as normas afrontadas pela ação que ora é objeto de análise.

10. O art. 4º do CDC fixou as diretrizes da Política Nacional do Consumidor, e, em especial, cuidou de ressaltar em seus incisos I e III: a importância do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e **equilíbrio** nas relações entre consumidores e fornecedores.



11. A alegação da ré de que o **sistema** não comporta a manutenção da reserva do voo de volta é fantasiosa, posto que os meios informáticos são passíveis de programação pelo homem e não ao contrário.

12. Além disso, como frisou o consumidor em sua resposta, “mesmo antes de ocorrer o 2.º voo de retorno a Gol já havia me negado o direito de viajar com passagem que já estava reservada e comprada.”

13. As regras contratuais impostas pela empresa, ao arrepio da legislação consumerista, possuem regras ilógicas e somente beneficiam a empresa, colocando o consumidor em desvantagem. A forma de redação das cláusulas contratuais, sem sombra de dúvida, são abusivas e dissociadas da proteção a ser conferida ao consumidor, parte vulnerável da relação de consumo.

IV - DA IMPOSIÇÃO DA TRANSPARÊNCIA, DA PROIBIÇÃO DA INDUÇÃO DOS CONSUMIDORES EM ERRO E DA AFRONTA AO CDC

14. O Código de Defesa do Consumidor positivou a teoria do abuso do direito, elencando–, *v.g.*, no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor entre os direitos básicos do consumidor – a proteção contra **práticas abusivas** no fornecimento de produtos e serviços, ou seja, protege o consumidor da prática comercial desleal perpetrada pela ré, ao camuflar, em seu *site* de vendas de passagens aéreas na internet, a prática de venda casada na compra de passagens de ida e volta em uma só operação.

15. O CDC impõe, ainda, a transparência a toda e qualquer relação jurídica de consumo, nos termos do *caput* do art. 4º, do CDC; o contrato firmado entre a ré e seus clientes é um contrato de consumo, *ipso facto* deveria seguir a transparência imposta às relações jurídicas consumeristas.

16. Numa tela de sistema de computador com diversas informações, uma compra única de passagens ida e volta torna-se uma armadilha para o consumidor, posto que, a intenção é facilitar a transação, e quando se depara com a real situação, percebe-se estar inserido em uma venda promocional (sem descontos ou qualquer outro benefício), estando entrelaçadas as passagens pois geram um único



número de localizador.

17. Ademais, considerando que a informação adequada é direito básico do consumidor e que a utilização de subterfúgios comerciais podem induzir o consumidor em erro, são pontos de afronta ao CDC, em especial ao art. 6º, III e IV, que dispõe:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

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

18. Além disso, o art. 31 do CDC dispõe que a oferta e apresentação de produtos ou serviços **devem assegurar informações corretas, claras, precisas** e ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

19. Por fim, ao atuar dessa forma a ré suprimiu o **direito de escolha** do consumidor (art. 6º, II) ao vincular a aquisição da passagem aérea de ida com a de volta, como venda casada, infringindo o art. 39, I, do CDC, não tendo, por óbvio, dado aos consumidores a “oportunidade de tomar conhecimento prévio” do conteúdo contratual.

20. A ré limita-se a dizer que estava descrito no Contrato de Transporte Aéreo de Passageiro as condições e informações sobre o cancelamento dos trechos subsequentes, bem como as informações no caso de não comparecimento (*no-*



show). Informa que a simples leitura do Contrato dá pleno conhecimento ao passageiro acerca do cancelamento do trecho de volta caso o passageiro não compareça para embarcar no trecho de ida.

21. Assim, claro é o intuito da ré de induzir, de forma dissimulada, os consumidores a aderirem passagem de ida e volta em uma mesma compra, camuflando, durante a aquisição da passagem aérea, uma opção de não comprar juntas as passagens para não acontecer de perder uma delas caso não compareça na ida, praticando assim, venda casada.

V – DA PROIBIÇÃO DE INDUÇÃO EM ERRO PELO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA - CBAer

22. Se o Código de Defesa do Consumidor não fosse suficiente para demonstrar a antijuridicidade de tal cobrança, forçoso é convir que o CBAer também impede tal cobrança, nestes termos:

“Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

*s) promover qualquer forma de publicidade que ofereça vantagem indevida ao usuário ou que lhe forneça **indicação falsa ou inexata acerca dos serviços, induzindo-o em erro** quanto ao valor real da tarifa aprovada pela autoridade aeronáutica”.*

23. Não há dúvida de que o agir da ré configura prática abusiva condenada pelo CDC e pelo próprio código brasileiro de aeronáutica. Destarte, uma das medidas pleiteadas nesta ação é da obrigatoriedade de a ré alterar seus procedimentos de venda de passagem aérea.



24. Assim, a empresa pode e deve continuar comercializando seus bilhetes promocionais ou não, mas colocando em separado os códigos localizadores dos trechos de ida e de volta, de modo a não prejudicar o consumidor no caso de não realizar um dos trechos.

25. Destarte, a presente ação não está questionando a cobrança das multas contratuais, objeto de procedimento e ação própria, mas apenas o condicionamento de a passagem aérea ser válida exigindo a viagem no trecho de ida.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer o Ministério Público que seja:

26. Condenada a ré na obrigação de não fazer, ou seja, não cancelar a passagem de volta em caso de *no-show* no trecho de ida, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 a cada ocorrência registrada.

27. Condenada a ré genericamente em ressarcir, em dobro, os consumidores que compraram a passagem de ida e volta em uma única operação e tiveram sua volta cancelada.

28. Requer seja providenciada a citação da requerida, por AR, para que, querendo, conteste a ação, sob pena de revelia e confissão;

29. Publicado o edital a que alude o art. 94 do CDC;

30. Condenada a ré ao pagamento das custas processuais, diligências e verba honorária, tudo a ser recolhido ao Fundo criado pelo art. 13 da Lei Federal nº 7.347/85 e Lei Complementar Distrital nº 50/97;

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Brasília, 02 de julho de 2014.

PAULO ROBERTO BINICHESKI
Promotor de Justiça