



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 Quarta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no art. 129, incisos II, III e IX, da Constituição Federal, art. 6º, incisos VII (alíneas “a” e “c”) e XII, da Lei Complementar Federal nº 75/93, art. 1º, inciso II, da Lei nº 7.347/85 e, em especial, art. 740 do Código Civil, artigos 6º, incisos III, IV, VI, VII e VIII, 7º e 49, todos da Lei nº 8.078/90, e demais disposições da legislação consumerista, vem, perante Vossa Excelência, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

em desfavor de **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 097.296.295/001-60, com sede na Av. Marcos Penteadó de Ulhoa Rodrigues, nº 939, edifício Castelo Branco Office Park, Torre Jabotá, 9º andar, Alphaville, Município de Barueri, São Paulo, CEP 06460-040, pelos motivos que a seguir passa a expor:



I - ESCLARECIMENTO PREAMBULAR

1. O Ministério Público do Distrito Federal instaurou o Inquérito Civil Público nº 08190.025136/13-04, por meio da Portaria n.º 278, de 15 de abril de 2013 (**doc. 1**), e o Procedimento Preparatório nº 08190.153490/14-91 (**doc. 02**), com vistas à apuração de prática abusiva na cobrança de “taxas” administrativas pela empresa Azul Linhas Aéreas S/A para cancelamento e/ou remarcação de bilhetes aéreos e desrespeito ao direito de arrendimento previsto no art. 49 do CDC.
2. Os procedimentos apuratórios foram deflagrados com base em reclamações formuladas pelas consumidoras Mayrade Faria Pinheiro e Thaíse Oliveira Dezen perante a Promotoria de Defesa do Consumidor e instruídos com diversas reclamações semelhantes registradas no âmbito do PROCON/DF (**doc. 3**) e no relatório elaborado pela ANAC (**doc. 4**), bem como no site “www.reclameaqui.com.br” (**doc. 5**).
3. Assim, diversos foram os consumidores lesados pela ré, destacando-se, a título ilustrativo, os que apresentaram reclamações formais: a) junto ao PROCON/DF: Kendi Kishi, Eliane Moreira e Silva, Yuri Igor Fernandes Luz, Larissa Freire Macedo, Felipe Lopes Costa, Selma Borges da Silva, Olemar José de Moura; b) junto à ANAC: Felipe Barbario Pereira Gomes, Cláudia Mirna Ferreira, Wagner Costa Diniz, Fábio Mariot Macedo, João Arthur Cunha Santiago, José Luiz Monteiro de Siqueira, Gleidson Guimarães Moura, Luiz Carlos Miranda Faria Junior, Eduardo da Cruz Mota, Rodrigo Lima Leite, Raquel Cristina Lucas Mota, Wilson Dominguez, Lendel Fernandes Oliveira.
4. Os consumidores relataram que teriam adquirido passagens aéreas pela Internet e, por motivos pessoais, solicitaram, muito antes da data da viagem, o cancelamento dos bilhetes aéreos e o reembolso dos respectivos valores, sendo, contudo, surpreendidos com a cobrança abusiva de valores exorbitantes a título de taxas



administrativas impostas pela Azul Linhas Aéreas S/A.

5. Em face dessa prática abusiva, constatou-se que o consumidor chega a suportar ônus de quase **70%** (setenta por cento) pelo cancelamento e pedido de reembolso, ou seja, em um dos casos concretos submetidos à apuração, ao solicitar o cancelamento de bilhetes aéreos adquiridos no valor de R\$ 759,72, com pedido de reembolso, o consumidor teve deduzido, a título de taxas administrativas, o *quantum* de R\$ 525,44, ou seja, um ônus de quase 70% do que teria pago pelas passagens, situação que não se coaduna com a proteção estampada na legislação consumerista.

6. Ressalte-se que, apontada inicialmente como responsável pelas cobranças indevidas nos autos do ICP nº 08190.025136/13-04, a empresa Decolar.com Ltda. comprometeu-se em audiência a informar aos consumidores, de forma clara e precisa, que o serviço de intermediação de venda de bilhetes aéreos prestado em seu *site* é remunerado, com vistas a evitar que o consumidor seja induzido a erro, bem como garantir o direito de arrependimento previsto no citado art. 49 do diploma consumerista **(doc. 6)**.

7. Especificamente quanto às *taxas* administrativas reclamadas (cancelamento/remarcação/reembolso), a Decolar.com Ltda. esclareceu que apenas repassou ao cliente o valor das taxas administrativas exigidas pela sociedade empresária Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A, a qual, também notificada, compareceu à audiência no âmbito desta Promotoria de Defesa do Consumidor, ocasião em que manifestou não ter interesse na celebração de TAC **(doc. 7)**.

8. Além disso, a requerida defendeu a regularidade da cobrança dos valores questionados, invocando, para tanto, a liberdade tarifária, a livre concorrência do setor, cuja regulamentação da ANAC não impediria a exigência de taxas administrativas nas hipóteses de cancelamento/remarcação ou reembolso, e que existe “estudo na Câmara” (*sic!*) visando alterar o art. 49 do CDC **(doc. 8)**.



9. Assim, as tentativas de uma possível celebração de Termo de Ajustamento de Conduta restaram infrutíferas.

10. A presente ação civil pública, portanto, tem por desiderato tutelar os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de todos os consumidores que firmem contrato de prestação de serviços com a ré, tendo em vista as práticas abusivas perpetradas contra os princípios fundamentais do sistema jurídico consumerista, como se passa a aduzir:

- a) a garantia do direito de arrependimento previsto no art. 49, do CDC, para os consumidores que vierem a contratar os serviços da empresa via internet ou telefone, isto é, fora do estabelecimento comercial (direitos difusos);
- b) a modificação das cláusulas referentes às taxas administrativas exigidas a título de cancelamento/remarcação e reembolso de bilhetes aéreos, independentemente da antecedência da solicitação do consumidor (direitos coletivos);
- c) a devolução dos valores cobrados indevidamente dos consumidores (direitos individuais homogêneos).

II - DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 - DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

11. As disposições constitucionais e legais são incisivas e induvidosas a respeito das atribuições institucionais do Ministério Público na defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. No entanto, a experiência da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor revela que as empresas, ao serem demandadas



judicialmente, concentram seus esforços em questões processuais, sobretudo no tocante à legitimidade para a propositura da ação civil pública, até porque não encontram amparo no direito material para legitimar a conduta questionada judicialmente.

12. O Ministério Público, nos termos do art. 127 da Constituição de 1988, tem como funções precípua a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e individuais indisponíveis. É instituição permanente e indispensável à função jurisdicional do Estado.

13. O tema da legitimidade do Ministério Público encontra-se pacificado na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal¹, vejamos:

“A Constituição Federal confere relevo ao Ministério Público como 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 (CF, art. 127). 2. Por isso mesmo detém o Ministério Público capacidade postulatória, não só para a abertura do inquérito civil, da ação penal pública e da ação civil pública para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente, mas também de outros interesses difusos e coletivos (CF, art. 129, I e III). 3. Interesses difusos são aqueles que abrangem número indeterminado de pessoas unidas pelas mesmas circunstâncias de fato e coletivos aqueles pertencentes a grupos, categorias ou classes de pessoas determináveis, ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base. 3.1 - A indeterminidade é a característica fundamental dos interesses difusos e a determinidade a daqueles interesses que envolvem os coletivos. 4. Direitos ou interesses homogêneos são os que tem a mesma origem comum (art. 81, III, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), constituindo-se em subespécie de direitos coletivos; 4.1 Quer se afirme interesses coletivos ou particularmente interesses homogêneos, stricto sensu, ambos estão cingidos a uma mesma base jurídica, sendo coletivos, explicitamente dizendo, porque são relativos a grupos, categorias ou classes de pessoas, que conquanto digam respeito às pessoas isoladamente, não se classificam como direitos individuais para o fim de ser vedada a sua defesa em ação civil pública, porque sua concepção finalística destina-se à proteção desses grupos,

¹ Ementa de decisão proferida pelo STF no Recurso Extraordinário nº 163.231-3, de 26/02/1997, Rel. Min. Maurício Corrêa.



categorias ou classe de pessoas (...)”.

14. De igual forma o STJ – cujo acórdão prolatado em função de demanda originada de nosso Ministério Público – que também, há muito, colocou fim na celeuma, posicionou-se nestes termos:

“Os autos versam sobre ação civil pública promovida pelo Ministério Público em desfavor de consumidores que celebraram contrato de arrendamento mercantil. Para exame de cláusulas de contrato. O interesse é de relevância social porque atinge um grande número de pessoas, e versa a causa sobre contrato que se repete indefinidamente, relação negocial que se insere no âmbito da relação de consumo. Logo, é uma das hipóteses em que há interesse individual homogêneo de consumidor, que pode ser defendido em juízo pela ação civil promovida pelo Ministério Público.

O em. Prof. Nelson Nery Jr. Assim explicou a legitimação do Parquet: ‘O que legitima o MP a ajuizar a ação na defesa dos direitos individuais homogêneos não é a natureza desses mesmos direitos, mas a circunstância da sua defesa ser feita por meio de ação coletiva. A propositura de ação coletiva é de interesse social, cuja defesa é mister institucional do MP’ (CPC Comentado, Nelson Nery Jr. E Rosa Maria Nery, 3ª ed., p. 1141)” (Resp 440.617/SP, 4ª Turma, de minha relatoria, j. em 22/10/2002)².

15. E, por fim, também entendeu o STJ no sentido da legitimidade ativa do Ministério Público para a propositura de ações visando à **defesa de interesses individuais homogêneos em relações de consumo, ainda que os beneficiários da ação sejam um número determinado de indivíduos**, conforme se extrai do julgado do STJ no REsp 1120253 / PE, Relator Min. MAURO CAMPBELL MARQUES, 2ª TURMA, Julgado em 15/10/2009, DJ de 28/10/2009:

“PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. DESAPROPRIAÇÃO DE VASTA ÁREA REALIZADA POR CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. ACORDO FIRMADO ENTRE A CONCESSIONÁRIA E A POPULAÇÃO LOCAL A FIM DE GARANTIR REASSENTAMENTO E SUBSISTÊNCIA. PACTO POSTERIORMENTE ALTERADO POR PARTE SUPOSTAMENTE

²Resp nº 457.579/DF, Rel. Min. RUY ROSADO DE AGUIAR, 4ª Turma, publicado no DJU de 10/02/2003



ILEGÍTIMA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE VISA DESCONSTITUIR A ALTERAÇÃO DO ACORDO ORIGINAL. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS INDISPONÍVEIS (MORADIA, SUBSISTÊNCIA E VIDA DIGNA), DE ALTA RELEVÂNCIA SOCIAL.

1. (...)

2. No mais, trata-se de ação civil pública ajuizada contra a Companhia Hidroelétrica do São Francisco - Chesf em razão do descumprimento de um acordo firmado entre esta empresa e os trabalhadores residentes em área desapropriada (pela companhia). Por conta do decreto expropriatório, toda a população que ali morava ficou privada de suas casas e terras (usadas para a própria subsistência) e, para suprir esta carência, veio o acordo, no qual estava previsto um cronograma de reassentamento, bem assim como o pagamento de 2,5 salários-mínimos mensais, estes chamados de Verba de Manutenção Temporária - VMT.

3. Ocorre que o acordo original foi alterado por meio de intervenção de um pólo sindical, que realizou reuniões com a diretoria da Chesf e o VMT passou a equivaler a 10% (dez por cento) do valor dos produtos de uma cesta básica, somados à taxa mínima de energia elétrica - montante total bem inferior ao inicialmente pactuado. A ação civil pública visa a anulação deste acordo.

4. No caso em análise, observa-se que o **objetivo da ação civil pública é o resguardo de direitos individuais homogêneos com relevante cunho social - e, portanto, indisponíveis -, tais como os direitos de moradia, de garantia de própria subsistência e de vida digna (arts. 1º, inc. III, 3º, inc. III, 5º, caput, 6º e 7º, inc. VII, todos da Constituição da República vigente).**

5. **Ainda que os beneficiários desta ação sejam um número determinado de indivíduos, isso não afasta a relevância social dos interesses em jogo, o que é bastante para que, embora em sede de tutela de direitos individuais homogêneos, autorize-se o manejo de ação civil pública pelo Ministério Público. É essa a inteligência possível do art. 1º da Lei n. 7.347/85, à luz do art. 129, inc. III, da Constituição da República de 1988.**

6. Precedentes da Corte Especial.

7. Recursos especiais providos, devendo os autos voltarem à origem para julgamento das demais questões pendentes.”

16. Desse modo, o *Parquet* atua na defesa do consumidor tanto por dever constitucional quanto legal, em face do disposto nos artigos citados no frontispício, sendo incontroversa a sua legitimidade *ad causam* para a propositura da presente ação coletiva.



II.2 - DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC

17. O Código de Defesa do Consumidor incide na hipótese, pois o vínculo decorrente do contrato de adesão da empresa ré 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.

18. As práticas abusivas impostas pela requerida, ao arrepio da legislação consumerista, somente beneficiam a empresa e de forma demasiada em detrimento do consumidor, evidenciando que os procedimentos adotados para cancelamento/remarcação e pedido de reembolso são abusivos e dissociados da proteção a ser conferida à parte vulnerável da relação de consumo.

19. O Código de Defesa do Consumidor positivou a teoria do abuso do direito, elencando, dentre os direitos básicos do consumidor (art. 6º), a proteção contra **práticas abusivas** no fornecimento de produtos e serviços, o que, certamente, não vem sendo observado pela ré.

20. A lei consumerista veio regulamentar os princípios insculpidos nos arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal, e estabeleceu, dentre outras, as normas protetivas ora afrontadas pela conduta da requerida.

21. 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) a importância do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, b) a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo; c) a 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 CF/88), sempre com base na **boa-fé** e no **equilíbrio** nas relações entre consumidores e fornecedores.



II.3 – DAS CONDUTAS ABUSIVAS

22. Do descumprimento do prazo de reflexão

22.1. O Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu art. 49, a possibilidade de desistência do contrato, isto é, o consumidor, no prazo de **7 (sete) dias**, poderá exercer o direito de arrependimento quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, como a realizada pela Internet ou por telefone.

22.2. Não obstante, a requerida descumpra deliberada e acintosamente a imposição legal, tanto que as abusivas taxas administrativas são exigidas independentemente da antecedência, ou não, em que o consumidor manifesta interesse em cancelar ou remarcar o bilhete aéreo, o que evidencia ofensa ao citado dispositivo do CDC.

22.3. Ora, com o uso disseminado da Internet nas sociedades contemporâneas, pode-se afirmar que quase a totalidade da comercialização de passagens aéreas ocorre por esse meio, seja pelo próprio *site* da companhia aérea ou por *sites* intermediadores (vianet, submarino, decolar etc), situações que se enquadram perfeitamente na modalidade de contratação fora do estabelecimento comercial, à semelhança da negociação por telefone, implicando, *ipso facto*, a incidência do art. 49 do CDC, *in verbis*:

“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.”

22.4. O prazo de reflexão para desistir do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial inicia-se da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou



serviço, garantindo-se ao consumidor o ressarcimento **integral** do valor corrigido monetariamente.

22.5. Assim, por força de lei, a requerida deve adequar seus contratos de adesão e suas práticas à legislação consumerista para assegurar a observância do direito de arrependimento quando o bilhete é adquirido via Internet ou telefone, hipóteses incontroversas de contratação “fora do estabelecimento comercial” (art. 49 do CDC) e, **ultrapassado o prazo de reflexão, deverá aplicar o percentual máximo de 5% (cinco por cento)** do bilhete a título de “taxas administrativas”, nos termos do art. 740 do CC.

22.6. Aliás, endossar entendimento diverso seria penalizar o consumidor ao alvedrio da legislação protetiva, que acertadamente impõe limites às companhias aéreas e deve ser cumprida para coibir as práticas abusivas na exigência de valores excessivos para cancelamento/remarcação ou reembolso, mesmo a tempo de a empresa negociar normalmente o bilhete cancelado sem que nenhum prejuízo lhe seja acarretado.

23. Das cobranças abusivas

23.1. Com base nos elementos coligidos nos instrumentos apuratórios, restou evidenciada a prática abusiva perpetrada pela requerida ao exigir, a título de “taxa” administrativa, a cobrança de valores manifestamente excessivos nas hipóteses de cancelamento/remarcação de passagens aéreas e de reembolso, independentemente da antecedência em que a intenção do consumidor é comunicada à empresa.

23.2. O contrato de transporte aéreo de passageiros (**doc. 9**) estabelece, na cláusula 3.4, a política de reembolso em caso de cancelamento do bilhete por intenção do passageiro, prevendo a cobrança da respectiva “taxa”, conforme regras tarifárias vigentes no momento da compra do bilhete³.

³3.4.2. O Passageiro acorda que o Bilhete está sujeito às regras tarifárias aplicáveis no momento da compra, devendo ser observados todos os seus termos e condições, inclusive quanto a cancelamento, reembolso, crédito e remarcação.



23.3. Por sua vez, a cláusula 4.2.1 do contrato de adesão em comento dispõe que, em caso de cancelamento por manifestação do passageiro até duas horas antes da hora estabelecida para sua apresentação no embarque, incidirá a cobrança de encargos decorrentes da rescisão contratual, com a aplicação das regras tarifárias vigentes no momento da compra do bilhete, disponibilizadas no *site* "www.voeazul.com.br" ou na Central de Relacionamento com o Cliente.

23.4 Extrai-se do *sítio* da requerida que são oferecidas diferentes tarifas domésticas, conforme tabela abaixo, as quais apresentam distintas e elevadas "taxas administrativas" de cancelamento, reembolso e "no-show", cláusulas penais incompatíveis com o CDC, senão vejamos:

VALORES DAS TAXAS VIGENTES (março/2015)

TAXA ADMINISTRATIVA	FLEX	PROMO	PROMO NÃO REEMBOLSÁVEL
ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO	-	site (Azul): R\$ 130,00 demais canais: R\$ 140,00	R\$ 140,00 (site ou demais canais)
REEMBOLSO	10% 50% após no-show	50,00%	não reembolsável
NO SHOW	-	R\$ 180,00	R\$ 180,00

23.5. De uma simples análise, depreende-se que os valores exigidos pela requerida não constituem prática compatível com a legislação consumerista, porquanto impõe ônus excessivo ao consumidor pelo cancelamento do bilhete aéreo (R\$ 130,00 ou R\$ 140,00 por pessoa), além de deduzir, **cumulativamente**, o percentual de 50% do valor da passagem na hipótese de reembolso (**doc. 10**).

23.6. É pertinente esclarecer que os bilhetes com tarifa FLEX são aqueles vendidos a preço muito superior às demais tarifas e, por consequência, adquiridos em menor escala, provavelmente por consumidores mais abastados ou, na pior das



hipóteses, em casos extremos de viagens urgentes e/ou inadiáveis.

23.7. Por esse motivo, a tarifa FLEX não prevê qualquer ônus para alteração e cancelamento, de modo que o ônus somente recai sobre os bilhetes promocionais.

23.8. Aliás, hodiernamente, os bilhetes com tarifas “**promocionais**” são os adquiridos ordinariamente em **massa pelos consumidores** e, por consequência, são os que **fomentam a concorrência** entre as companhias aéreas, gerando, longe de prejuízos, vultosos lucros ao setor.

23.9. Embora seja comum a alegação de que não há regramento para limitar valor ou percentual para cancelamento/alteração ou reembolso na hipótese de bilhetes promocionais, tal assertiva não encontra amparo na lei vigente, que não faz qualquer distinção entre as tarifas, tampouco autoriza ato normativo infralegal assim fazê-lo.

23.10. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 51, prevê a nulidade de cláusulas que subtraíam do consumidor a opção de reembolso da quantia paga ou que estabeleçam obrigações tidas por abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.⁴

23.11. O **art. 740 do Código Civil**, aplicável supletivamente às relações de consumo (art. 7º, do CDC), reza que o passageiro possui direito a rescindir o contrato de transporte antes da viagem, com o respectivo reembolso do que pagou e desde que o cancelamento tenha ocorrido em tempo hábil de renegociação, admitindo-se a retenção de **apenas 5%** do valor da passagem.⁵

⁴ Art. 51 CDC

⁵ 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.

§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.



23.12. Por sua vez, a pretexto de regulamentar a matéria, a Agência Nacional de Aviação Civil editou a Portaria nº 676/CG-5/2000, da ANAC que, no seu art. 7º, §1º, estipulou o limite de 10% (dez por cento) para cobrança pelas empresas aéreas a título de “taxa de administração”.

23.13. Ocorre que, mesmo que a requerida tivesse como parâmetro tal portaria - o que se admite apenas *ad argumentam tantum* - ainda assim não estaria atuando de forma adequada, pois o aludido ato normativo afigura-se flagrantemente incompatível com a disciplina legal posterior, sendo, portanto, inaplicável ao caso, em face da prevalência da lei à luz dos princípios da legalidade e da hierarquia das leis.

23.14. Nesse diapasão, é forçoso reconhecer a abusividade das práticas adotadas pela requerida em detrimento dos consumidores, restando incontroverso que sua atuação dá-se ao arrepio da lei, situação, pois, que impõe a adequação legal de seus critérios quando da estipulação de taxas administrativas, impondo-se a observância estrita ao disposto no art. 51 do CDC e no art. 740 do Código Civil.

III - DO DANO MORAL COLETIVO

24. Dispõe o Código de Defesa do Consumidor que é direito básico do consumidor a “efetiva **prevenção** e reparação de danos patrimoniais e **morais**, individuais, **coletivos** e difusos” (art. 6º, VI). Essa prevenção é obtida mediante a condenação em danos morais coletivos e verbas punitivas que desestimulam condutas semelhantes.

25. A Constituição Federal, em seu art. 1º, III, tutela a dignidade da pessoa humana, garantindo a inviolabilidade da integridade das pessoas, assegurando o

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



direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. Além disso, a Constituição Cidadã ainda protege os direitos coletivos por intermédio do Ministério Público (art. 127).

26. Ao analisar os referidos dispositivos constitucionais acima, Carlos Alberto Bittar Filho afirma que “seja protegendo as esferas psíquica e moral da personalidade, seja defendendo a moralidade pública, a teoria do dano moral, em ambas as dimensões (individual e coletiva), tem prestado e prestará sempre inestimáveis serviços ao que há de mais sagrado no mundo: o próprio homem, fonte de todos os valores”.⁶

27. Os danos morais ou anímicos, esclarece Fernando Noronha, são *“todas as ofensas que atinjam as pessoas nos aspectos relacionados com os sentimentos, a vida afetiva, cultural e de relações sociais; elas traduzem-se na violação de valores ou interesses puramente espirituais ou afetivos, ocasionando perturbações na alma do ofendido”*.⁷

28. Encampando a linha intelectual aqui defendida, acrescenta Bittar Filho:

(...) O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a 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 de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).⁸

⁶ Bittar Filho, Carlos Alberto. Dano Moral Coletivo. Revista de Direito do Consumidor nº 12, p. 55.

⁷ Noronha, Fernando. Direito das Obrigações: fundamentos das obrigações: introdução à responsabilidade civil. v. São Paulo; Saraiva, 2003, P. 560.

⁸ Bittar Filho, Carlos Alberto. Dano Moral Coletivo. Revista de Direito do Consumidor nº 12.



29. No mesmo caminho da doutrina supracitada, em abalizado comentário sobre o dever de indenizar os danos morais coletivos, pondera Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho:

O Direito se preocupou durante séculos com os conflitos intersubjetivos. A sociedade de massas, a complexidade das relações econômicas e sociais, a percepção da existência de outros bens jurídicos vitais para a existência humana, deslocaram a preocupação jurídica do setor privado para o setor público; do interesse individual para o interesse difuso ou coletivo; do dano individual para o dano difuso ou coletivo. Se o dano individual ocupou tanto e tão profundamente o Direito, o que dizer do dano que atinge um número considerável de pessoas? É natural que o Direito se volte, agora, para elucidar as intrincadas relações coletivas e difusas e especialmente à reparação de um dano que tenha esse caráter.⁹

30. Nesse diapasão é que o Ministério Público, tutor dos direitos metaindividuais, vem pleitear a condenação por danos morais coletivos causados pela atitude da ré de desrespeito aos consumidores, em razão das práticas abusivas, desestimulando, por outro lado, condutas similares.

31. O pedido justifica-se pela conduta recalcitrante e consciente adotada pela ré, que recusou-se a adequar suas práticas comerciais às normas consumeristas, fato este que tem causado prejuízo a diversos consumidores. Tal circunstância é comprovada pela robusta prova coligida nos autos.

32. Não se pode olvidar, ainda, do aspecto retributivo que tal sanção encerra, o que é investigado no âmbito da **Teoria do Desestímulo**.

⁹ CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. Responsabilidade por dano não patrimonial e interesse difuso (dano moral coletivo). Revista da Emerj – Escola da Magistratura do Rio de Janeiro, v. 3, n. 9, p. 21-42.



IV - DA APLICAÇÃO DAS VERBAS PUNITIVAS E DA TEORIA DO DESESTÍMULO

33. A atribuição desta Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor surge da constatação de que centenas de consumidores foram lesados pela conduta da ré ao ignorar os preceitos de boa-fé nas relações comerciais e na recalcitrância quanto ao cumprimento de disposição expressa de lei.

34. Nesse ensejo, impende utilizar a **Teoria do Desestímulo**, fixando indenização razoável a inibir atitudes similares, tendo em vista que a condenação em verbas punitivas tem o condão de punir o autor do ato ilícito, desestimulando-o a repeti-lo ou a terceiros copiá-lo.

35. Portanto, ao Juiz de Direito é dado o direito potestativo de fixar o *quantum* indenizatório devido nas ações judiciais que envolvam interesses coletivos, haja vista a indenização não ter só caráter ressarcitório, pois o que se quer é a prevenção de atos futuros, coibindo atitudes antijurídicas análogas.

36. Sobre o tema, com profundidade e precisão, leciona Vitor Fernandes Gonçalves, ilustre membro do Ministério Público, nestes termos:

Nesse sentido, veja-se que a indenização tem o fim de reparar o dano sofrido e, nessa medida, está limitada não apenas à prova da sua ocorrência concreta, mas também à sua devida mensuração econômica e, uma vez feita esta, ao respectivo valor apurado. A verba punitiva não tem este fim de reparar, de compensar o dano sofrido pela vítima, e por isso não está, em princípio, adstrita a quaisquer limites quantitativos, salvo se restarem previstos em lei. **O fim da verba punitiva é o de punir o autor do acto ilícito, assim desestimulando-o a repeti-lo (prevenção específica), bem como terceiros a copiá-lo (prevenção geral).**¹⁰

37. A atuação do juiz na determinação do *quantum* compensatório deverá avaliar e considerar o potencial e a força econômica do lesante, elevando

¹⁰ *Op. cit.*, p. 16



artificialmente o valor da indenização a fim de que este sinta o reflexo da punição, com a observância da **TEORIA DO DESESTÍMULO**. Ou seja, o valor não deve enriquecer indevidamente o ofendido, mas deve ser suficientemente elevado para desencorajar novas agressões a direito alheio.

38. Não é outra a conclusão a ser adotada, em face do que abaixo se expõe, transcrito *ipsis litteris* do voto vencedor da Ilustríssima Desembargadora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal Dra. Fátima Nancy Andrichi, emérita doutrinadora no campo da responsabilidade civil, **na Apelação Cível nº 47.303/98**:

INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. PAGAMENTO DE TRIBUTOS. AUSÊNCIA DE REPASSE DA RECEITA PELO BANCO. AJUIZAMENTO DE EXECUÇÃO FISCAL. NEGLIGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1- Efetuado o pagamento atempado do IPTU em instituição bancária e não tendo esta realizado o repasse da receita à secretaria de fazenda, culminando na inscrição do débito como dívida ativa e no ajuizamento de execução fiscal contra o cidadão, incorre o banco em conduta culposa, colorada pela negligência na destinação das verbas recolhidas, acentuada pelo pouco caso com que diligenciou para solucionar o problema. **2- A honra, objetiva ou subjetiva, é bem tutelado juridicamente e, atingida, faz nascer obrigação de indenizar, fixado o quantum segundo alguns critérios básicos: a um, reparatório, ou seja, arbitrar valor capaz de dar à vítima compensação e lhe conseguir satisfação de qualquer espécie, ainda que material; a dois, punitivo do infrator pelo fato de haver atingido um bem jurídico da vítima e, a três, desestimulador, fazendo com que o agente acredite lhe ser mais vantajoso manter o cuidado objetivo necessário em sua conduta a pagar indenizações por danos morais.**

39. Cabe ainda a referência ao recente acórdão do Tribunal de Justiça do DF, cujo relator é o ilustre Desembargador Alfeu Machado, na ACJ 2006011033223-5:

CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VÍCIO NA ATIVIDADE. RECEBIMENTO DO MONTANTE INTEGRAL DO PRÊMIO. UTILIZAÇÃO NÃO AUTORIZADA DOS RECURSOS DO CONTRATANTE PELA CORRETORA. APÓLICE CANCELADA POR FALTA DE PAGAMENTO DO



PRÊMIO. PREJUÍZOS MATERIAIS E MORAIS. NÃO RENOVAÇÃO DA APÓLICE. ABUSO DE DIREITO. QUEBRA DA BOA FÉ CONTRATUAL. OFENSA À BOA FÉ. ART. 422, DO CCB/02. QUEBRA DE CONFIANÇA. DANO MORAL SUPOSTO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. ART. 186 E 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CCB/02 C/C ART. 14 DO CDC - LEI 8078/90. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICABILIDADE DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. CONSTRANGIMENTO E ANGÚSTIA ANORMAIS. TORMENTOS. FRUSTRAÇÃO. ABUSO DE DIREITO. DEVER DE INDENIZAR. VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO ATENDENDO AOS CRITÉRIOS DA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA. PRECEDENTES DAS TURMAS RECURSAIS. O **"QUANTUM" FIXADO NA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, DEVE ATENTAR PARA AS CIRCUNSTÂNCIAS ESPECÍFICAS DO EVENTO, PARA A SITUAÇÃO PATRIMONIAL DAS PARTES, PARA A GRAVIDADE E A REPERCUSSÃO DA OFENSA, BEM COMO PARA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, SEM GERAR ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. DEVE BUSCAR EFETIVA ALTERAÇÃO DE CONDUTA NA PARTE QUE AGRIDE DIREITO DO CONSUMIDOR. TEORIA DO DESESTÍMULO. VIOLAÇÃO DE DIREITO DA PERSONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. MAIORIA. (20060110332235ACJ, RELATOR ALFEU MACHADO, SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUÍZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS DO D.F., JULGADO EM 24/04/2007, DJ 03/07/2007 P. 183).**(GRIFAMOS)

40. O saudoso doutrinador Carlos Alberto Bittar, também mencionado pela ilustre Desembargadora Andrighi, assim tratou da teoria do desestímulo:

"(...) a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para a recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula "danos emergentes e lucros cessantes" (C. Civ., art. 1.059), aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, **quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem.**

É que interessa ao Direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro de **padrões normais de equilíbrio e de respeito mútuo.** Assim, **em hipótese de lesionamento, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se, com a atribuição de pesadas indenizações, atos ilícitos tendentes a afetar os referidos aspectos da personalidade humana.**



(...) omissis (...) Essa diretriz vem de há muito tempo sendo adotada na jurisprudência norte-americana, em que cifras vultosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas¹¹

41. Maria Celina Bodin Moraes, seguindo tal entendimento, leciona que “não são poucos os que hoje afirmam que a satisfação do dano moral visa, além de atenuar o sofrimento injusto, desafrontar o inato sentimento de vingança, retribuindo o mal com o mal; **prevenir ofensas futuras**, fazendo com que o ofensor não deseje repetir tal comportamento; e servir de exemplo, para que tampouco se queira imitá-lo.

42. E continua a citada jurista:

Diz-se, então, que **a reparação do dano moral detém um duplo aspecto**, constituindo-se por meio de um **caráter compensatório**, para confortar a vítima – ajudando-a a sublimar as aflições e tristezas decorrentes do dano injusto - , **e de um caráter punitivo**, cujo objetivo, em suma, é impor uma penalidade exemplar ao ofensor, consistindo esta na diminuição de seu patrimônio material e na transferência da quantia para o patrimônio da vítima.¹²

Ao lado desta tese, surgiu uma outra, decorrente da exemplaridade normalmente contida nas regras de punição. **É chamada a teoria do desestímulo, segundo a qual deve estar inserida no âmbito da indenização 'quantia significativa o bastante, de modo a conscientizar o ofensor de que não deve persistir no comportamento lesivo**, todavia é preciso cuidar para não enriquecer excessivamente o lesado'. Em igual sentido, **sustentou-se que há necessidade de se impor uma pena ao ofensor, no dano moral, “para não passar impune a infração, e, assim, estimular novas agressões”**, de modo que a indenização funcionará também como “uma espécie de pena privada em benefício da vítima.¹³

43. Sabe-se que a requerida atua em todo o país, de modo que a conduta lesiva prejudicou um número indeterminado de consumidores, não somente desta unidade da Federação, razão pela qual a condenação ao pagamento da quantia de

¹¹ Danos Morais: critérios para a sua fixação, *in* Repertório IOB Jurisprudência, n. 15/93, p. 293, nº 5.

¹² Moraes, Maria Celina Bodin de; Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais; Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 219 (grifos nossos).

¹³ *Op. Cit.* P. 221/222.



R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por danos morais coletivos mostra-se razoável, considerando o porte da empresa e a sua projeção nacional no setor, inclusive ocupando o *ranking* de 3ª maior companhia aérea do país, segundo informações constantes no seu próprio *site*¹⁴.

44. Além disso, há de se considerar como parâmetro para fixação de *quantum* razoável as condenações em danos morais coletivos prolatadas em desfavor de outras empresas que lesaram direitos dos consumidores, a exemplo da indústria do tabaco no Processo nº. 2004.01.1.102028-0 (Souza Cruz – **doc. 11**), nos Processos nº 2009.01.1.199748-2 (TJCMADF – **doc. 12**) e 2008.01.1.087822-2 (Golden Cross – **doc. 13**), bem como pelo acórdão nº 492.642, da 1ª Turma Civil do TJDFT, proferido na Apelação Cível nº 20090110423616 (Emplavi – **doc. 14**) e, recentemente, na sentença condenatória contra a construtora Rossi Residencial S.A. nos autos do Processo nº 2014.01.1.064315-6 (**doc. 15**).

45. É importante consignar que, para a caracterização do dano moral coletivo e sua reparabilidade, basta a comprovação do evento danoso e da violação, como explicitado acima, não havendo que se falar em comprovação do prejuízo causado. Frise-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já apontou nesse mesmo sentido:

A concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (*damnum in re ipsa*), não havendo que se cogitar da prova do prejuízo.¹⁵

Dano moral - Prova. Não há que se falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que os ensejam (...).¹⁶

¹⁴ <http://www.voeazul.com.br/sobre-azul>

¹⁵ REsp nº 23.575-DF, Rel. Min. César Asfor Rocha, DJU 01/09/97

¹⁶ REsp nº 86.271-SP, Rel. Min. Carlos A. Menezes, DJU 09/12/97.



V – DA ABRANGÊNCIA DE EFICÁCIA DA DECISÃO

46. Segundo Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr.¹⁷, o Superior Tribunal de Justiça pacificou em 2002, no julgamento do Conflito de Competência nº 26.842-DF que:

Os foros das capitais dos Estados-membros e o do Distrito Federal possuem competência concorrente para processar e julgar ações coletivas cujo dano é de âmbito nacional. (...) Essa regra de competência também vale para os casos de ação preventiva em que se aponta a ocorrência de um possível ilícito de abrangência nacional.

47. É de conhecimento que a Azul Linhas Aéreas S/A atua em diversos aeroportos do país, atendendo a rotas de capitais e diversas cidades interioranas em todas as regiões geográficas do território nacional, razão pela qual a eficácia da decisão não poderia se limitar ao Distrito Federal, devendo, por coerência e isonomia, ser assegurada a necessária abrangência nacional, como vem sendo admitido pela jurisprudência:

PROCESSO CIVIL, CIVIL, CONSUMIDOR. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIREITOS DIFUSOS. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. PRESCRIÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. VENDA CASADA. SEGURO PRESTAMISTA. SEGURADORA PERTENCENTE AO GRUPO ECONÔMICO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABUSIVIDADE. REPETIÇÃO EM DOBRO. NÃO APLICABILIDADE. ABRANGÊNCIA NACIONAL DO JULGADO.

1. Conforme disciplina dos artigos 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor, que exteriorizam diálogo entre a Lei da Ação Civil Pública e as normas consumeristas, o Ministério Público é parte legítima para promover ações que objetivam a tutela de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores.

2. Inexistindo previsão específica, no próprio Diploma Consumerista e na Lei n.7.347/85, para a hipótese de indenização decorrente de nulidade de

¹⁷ DIDIER JR. Fredie e ZANETI JR. Hermes. *Curso de direito processual civil: processo coletivo*. 4º Edição: 2012. p. 143-145.



cláusula contratual em contrato de consumo, deve a matéria ser analisada subsidiariamente em conformidade com a regra geral do artigo 205 do Código Civil, pela qual a prescrição ocorre em 10 (dez) anos.

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários, podendo ser reputados nulos os itens contratuais que contiverem abusos, como na hipótese da prática de venda casada. A possibilidade de afastamento de cláusulas abusivas enseja, portanto, a mitigação do princípio do pacta sunt servanda pelo princípio da função social dos contratos.

4. A mera oferta do seguro prestamista, desde que facultativa ao consumidor, não caracteriza venda casada. Entretanto, ao condicionar a celebração de seguro à empresa preestabelecida, integrante do mesmo grupo econômico da instituição financeira, e de modo unilateral, resta caracterizada conduta abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

5. Caracterizada a prática abusiva na estipulação contratual que limita a contratação do seguro prestamista à seguradora do mesmo grupo econômico da instituição financeira, resta evidenciada a nulidade de tal item contratual. Contudo, rechaça-se a devolução dos valores obtidos se houve fruição, pelo consumidor, dos benefícios de crédito oferecidos em razão da contratação do seguro.

6. Os efeitos e a eficácia da sentença não estão circunscritos a lindes geográficos, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido, conforme precedentes do colendo Superior Tribunal de Justiça.

7. Evidenciado que a conduta da instituição financeira transcendeu os limites geográficos específicos, revela-se a necessidade de abrangência nacional dos efeitos da sentença que invalida cláusula contratual que estabelece venda casada.

8. Rejeitou-se a preliminar e a prejudicial de mérito. Negou-se provimento aos recursos.

(Acórdão n.767825, 20090110381640APC, Relator: FLAVIO ROSTIROLA, Revisor: TEÓFILO CAETANO, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 12/03/2014, Publicado no DJE: 17/03/2014. Pág.: 86)

VI - EPÍTOME

48. A presente Ação Civil Pública decorre da flagrante ilegalidade das condições onerosas impostas pela requerida para cancelamento/remarcação ou reembolso de tarifas em decorrência de rescisão do contrato de transporte aéreo, independentemente da antecedência em que o consumidor comunica sua intenção em cancelar ou remarcar a passagem, além de ser deliberadamente ignorado o prazo legal



de reflexão na hipótese de compra realizada pela internet ou por telefone (art. 49 do CDC), incidindo a empresa em grave ofensa a diversos dispositivos da legislação consumerista.

49. A imposição de limite às malsinadas taxas administrativas não compromete o equilíbrio econômico-financeiro das companhias aéreas, sobretudo porque a oferta de bilhetes aéreos promocionais – que correspondem ao maior número de operações - não acarreta prejuízo à empresa, ao contrário, fomenta o mercado e a concorrência, de sorte que eventual cancelamento ou alteração do bilhete não pode ser utilizado como incremento de lucro como vem deliberadamente ocorrendo ao impor cláusula penal demasiadamente excessiva ao consumidor à míngua de regramento jurídico

50. Por fim, a requerida não pode se desonerar do dever de observância ao direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, porquanto as vendas de bilhetes aéreos por telefone ou Internet se sujeitam à definição de vendas fora do estabelecimento comercial, de sorte que a requerida não está autorizada a agir ao arrepio da legislação que assegura proteção ao consumidor, elevado a direito fundamental pela Constituição Federal de 1988 (art. 5º, XXXII).

VII - DOS PEDIDOS

51. *Ex positis*, requer-se a Vossa Excelência:

51.1. a declaração de abusividade e nulidade de pleno direito das cláusulas 3.4 e 4.2.1 do contrato de transporte aéreo de passageiros (doc. 9) e das respectivas regras contratuais (“tarifárias”) disponibilizadas no *site* (doc. 10), modificando-as para adequar a cobrança de “taxas” administrativas para cancelamento/alteração de bilhete ou pedido reembolso ao disposto no art. 740 do Código Civil;



51.2. a condenação da requerida para que seja compelida a modificar suas cláusulas contratuais para prever expressamente o direito de arrependimento do art. 49 do CDC na hipótese de venda de bilhetes pela Internet ou por telefone, devendo, ainda, fazer com que seus empregados e parceiros o observem quando comercializarem seus bilhetes aéreos;

51.3. a condenação da requerida para devolver em dobro, referente aos últimos 5 (cinco) anos, os valores indevidamente cobrados dos consumidores, com juros e correção monetária;

51.4. a condenação da requerida a fazer prova, nestes autos, do efetivo cumprimento da sentença, sob pena de multa de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais),

51.5. a condenação em danos morais coletivos, com o objetivo de desestimular novas práticas abusivas semelhantes, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), remetendo-se tal valor ao Fundo de Defesa do Consumidor, criado pela Lei Complementar nº 50/97, alterada pela Lei Distrital 2.668/2001;

51.5.1 em não sendo deferido o pedido como deduzido no item anterior, o que se admite por epítrope, requer, como pedido sucessivo, à falta de outros parâmetros, seja a ré condenada em valor a ser arbitrado por Vossa Excelência, pertinente a danos morais coletivos (*punitive damages*), remetendo-se tal valor ao citado Fundo de Defesa do Consumidor (criado pela Lei Complementar nº 50/97, alterada pela Lei Distrital 2.668/2001).

52. Requer-se ainda a Vossa Excelência:

52.1. a citação, na pessoa dos representantes das rés, para, querendo, contestar o pedido, sob pena de revelia e confissão;

52.2. a produção de toda a espécie de provas documentais, testemunhais, periciais e outras necessárias e admitidas em direito, especialmente auditoria contábil;



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

52.3. em razão da verossimilhança das alegações, a inversão do ônus da prova sobre os fatos narrados nesta exordial;

52.4 a publicação do edital previsto no art. 94 do CDC; e

52.5 a condenação das rés ao pagamento das custas processuais, diligências e verba honorária, tudo a ser recolhido ao Fundo de Defesa do Consumidor.

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Brasília-DF, 5 de junho de 2015.

GUILHERME FERNANDES NETO
Promotor de Justiça



Relação de documentos:

Doc. 1 – Portaria nº. 278, de 15 de abril de 2013, que instaurou o Inquérito Civil Público nº 08190.025136/13-04 e reclamação do consumidor;

Doc. 2 – Instauração do Procedimento Administrativo nº 08190.153490/14-91 e reclamação do consumidor;

Doc. 3 – Reclamações contra a requerida no PROCON/DF;

Doc. 4 - Relatório da ANAC de reclamações contra a requerida;

Doc. 5 – Reclamações de consumidores no site “www.reclameaqui.com.br”;

Doc. 6 – Termo da audiência realizada em 30/04/2014, com representantes da sociedade empresária Decolar.com Ltda.;

Doc. 7 – Termo da audiência realizada em 28/08/2014, com representantes da requerida;

Doc. 8 – Defesa escrita da requerida Azul Linhas Aéreas S/A;

Doc. 9 – Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros;

Doc. 10 – Informações extraídas do site oficial da requerida sobre as regras tarifárias vigentes na data do ajuizamento da ação;

Doc. 11 - Sentença condenatória em danos morais coletivos proferida contra Souza Cruz S/A - Processo nº. 2004.01.1.102028-0;

Doc. 12 – Acórdão prolatado na APC nº 2009.01.1.199748-2 (TJCMADF);

Doc. 13 – Sentença condenatória em danos morais coletivos proferida contra a Golden Cross no Processo nº 2008.01.1.087822-2;

Doc. 14 - Acórdão prolatado na APC nº 20090110423616 (Emplavi);

Doc. 15 - Sentença condenatória em danos morais coletivos contra a construtora Rossi Residencial S.A. no Processo nº 2014.01.1.064315-6.



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios