



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

AO JUÍZO DE DIREITO PLANTONISTA (VARA CÍVEL) DA COMARCA DE MACEIÓ/AL

PROVIMENTO DE URGÊNCIA

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE ALAGOAS, através do Promotor de Justiça, abaixo-assinado, componente da Promotoria Coletiva de Defesa do Consumidor de Maceió, estabelecida na Rua Dom Antônio Brandão, 203, sala 501, Farol, Maceió/AL (Empresarial 203 Office), com fulcro no art. 129, III, da Constituição Federal, artigos 51, parágrafo 3º, 52, parágrafo 1º, 81, parágrafo único, inciso II e artigo 92 da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Lei nº. 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública), vem perante Vossa Excelência, com base nos documentos encartados no Inquérito Civil Público nº 06.2020.00000160-7, em anexo, instaurado com base em representação apresentada pelo PROCON- AL, e demais documentos em anexo, ajuizar a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS COLETIVOS E TUTELA DE URGÊNCIA**, em face das seguintes empresas:

1- **TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL S/A)**, pessoa



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº. 02.012.862/0001-60, com endereço localizado à Rua Ática, nº 673, sala 5001, bairro Jardim Brasil, município de São Paulo – SP, CEP: 04.634-042, podendo também ser citada no Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares, s/n, CEP 57.100-000, Rio Largo/AL;

2- **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.575.651/0001-59, com endereço na Praça Senador Salgado Filho, s/n, Térreo Área Pública Entre Eixos 46-48 O-P, Sala de Gerência Back Office, Rio de Janeiro/RJ, CEP nº 20021-340, podendo também ser citada no Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares, s/n, CEP 57.100-000, Rio Largo/AL, tendo em vista os fatos e fundamentos a seguir expostos:

I - BREVE RETROSPECTIVA FACTUAL

Conforme documentos recebidos do PROCON-AL, insertos no bojo do Inquérito Civil Público nº. 06.2020.00000160-7, em anexo digitalmente, constatou-se através de inspeção presencial realizada por agentes de fiscalização daquele órgão, que, em data de **25/03/2020**, as empresas de aviação civil acima demandadas e qualificadas, foram autuadas por não estarem prestando a devida assistência material (ausência de oferta de serviços de comunicação, alimentação, transporte e acomodações de passageiros em voos atrasados ou cancelados) aos seus passageiros/usuários consumidores – fls. 07/08 do ICP.

A fiscalização acima, apenas confirmou a reportagem feita pelo portal de notícia "G1 AL", publicado em data de 24 de março do corrente ano, sob o seguinte título: "**PASSAGEIROS DE VOOS CANCELADOS OU DESMARCADOS SE AGLOMERAM NO AEROPORTO ZUMBI DOS PALMARES, EM ALAGOAS**" – fls. 03/06, onde constam inúmeros relatos de passageiros amargurados e desrespeitados pelas demandadas.



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

Depreende-se, portanto, que as rés estavam descumprindo frontalmente os ditames insertos na Resolução nº. 400 de 13 de dezembro de 2016, da lavra da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, notadamente, os que garantem a assistência material aos passageiros nos casos de atraso e cancelamento de voos.

Tal constrangimento suportado pelos usuários das empresas aereas demandadas se demonstra inconcebível, mormente, em razão do preocupante momento por que passa a humanidade, assolada pelo vírus COVID-19, não sendo aceitável que os consumidores/vítimas, permaneçam por horas, ou até mesmo dias, a espera de um novo voo, totalmente desassistidos pelas companhias aereas rés.

Em verdade, tais passageiros (muitos dos quais turistas em família, que estiveram em Maceió), ou fizeram *check out* nos hotéis ou pousadas em que estavam hospedados, ou, estão em trânsito/conexão, para outros destinos, foram pegos de surpresa com a suspensão e/ou cancelamento de seus voos, e, principalmente, com a negativa total de assistência material por parte das rés.

Com efeito, os usuários das referidas empresas aereas, além de estarem expostos a contágio iminente pelo Coronavírus (eis que aglomerados por horas e horas, sem quaisquer perspectiva de retorno aos seus lares), ainda estão a padecer nas dependências do Aeroporto Zumbi dos Palmares em situação degradante, eis que desassistidos pelas empresas, não recebem assistência de facilitação de comunicação, alimentação e hospedagem.

Côncscio da gravidade da situação, a Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital, através do seu representante abaixo assinado, buscou, solucionar, de forma amigável e administrativa o problema. Inicialmente, através da Secretaria do Estado do Turismo de Alagoas, obtivemos os contatos de prepostos das empresas aereas acima.

No que concerne a empresa LATAM, buscamos diálogo com uma pessoa que se identificou como LÍGIA (011 98782-0378) a qual nos informou



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

que já havia repassado nosso contato para o setor jurídico, e que seríamos contactado, o que até o presente momento não ocorreu.

Posteriormente, contactamos a empresa GOL, onde, primeiramente conversamos com o gerente BHRENER (011 98203-9419), onde o mesmo se inteirou do caso, relatou diversos problemas enfrentados pela companhia aérea em razão da Pandemia, e nos informou que o setor jurídico iria entrar em contato com esta Promotoria.

Horas depois, recebemos um telefonema do setor jurídico da GOL (011 98448 1938), onde uma advogada da empresa, também relatou todos os problemas financeiros que estão a atingir as companhias aéreas em razão da pandemia do Coronavírus, salientando, entretanto, que NÃO TERIA COMO SOLUCIONAR O PROBLEMA nos aeroportos, em razão da suspensão de contrato com seus fornecedores (hoteis, pousadas e restaurantes), nada obstante os restaurantes do aeroporto Zumbi dos Palmares continuar em funcionamento.

Diante do exaurimento das medidas compositivas alvitadas no âmbito administrativo, resta evidente a não possibilidade de autocomposição entre as partes, restando, tão somente, a via judicial para salvaguardar o direito dos passageiros das empresas rés.

II – DA LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM

Antes de se adentrar ao mérito e a detida análise de todos os fatos que norteiam os presentes autos, imperioso que se fale um pouco sobre a legitimidade ativa do Ministério Público.

Deveras, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público Brasileiro recebeu das mãos do legislador constituinte originário o sublime mister de defensor da ordem jurídica. O *caput* do art. 127 da Lei Maior, onde se encontra o preceito que positiva a assertiva supra, diz claramente que o



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

parquet, na condição de instituição essencial à função jurisdicional do Estado, tem ainda a incumbência de defender o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis.

Igualmente em sede constitucional, agora por força do art. 129, III, percebe-se que a proteção dos interesses difusos e coletivos, por meio de ação civil pública, vem a ser da mesma forma, função institucional do Ministério Público.

A ação civil pública, prevista pela Lei n.º 7.347/85, é valioso instrumento de proteção dos direitos da coletividade, em especial nas relações de consumo, mas abrangendo todo e qualquer outro interesse difuso ou coletivo. Já no art. 1º da lei é fixada essa amplitude. Note-se que a legitimidade do Ministério Público se encontra manifesta no caso em tela, como se depreende do art. 81, III e 82, I, do CDC, *in verbis*:

Art. 81 - A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único - A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

relação jurídica-base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Depreende-se, portanto, como alinhavado supra, que o direito positivo brasileiro agasalhou a legitimação ativa do Ministério Público para ajuizar ação civil pública e outras em defesa dos direitos do consumidor, sendo tal orientação pacífica e estreme de quaisquer dúvidas.

III- DO DIREITO

O direito posto no ordenamento jurídico pátrio agasalha integralmente o direito buscado na presente lide. Importante destacar, que as rés infringiram os seguintes dispositivos normativos, a saber: arts. 21, 22, 26, 27, 28 e 43, todos da Resolução ANAC nº. 400/2016, bem como arts. 6º, III, 14 e 39, V e VIII, todos do CDC. Para melhor apreciação de Vossa Excelência, traz-se à baila os dispositivos citados:

RESOLUÇÃO ANAC nº. 400/2016

Art. 21. O transportador **deverá oferecer as alternativas de acomodação, 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



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

aeroportos, **quando a causa da perda for do transportador.**

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo **deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado** (Grifos nossos).

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 (Grifos nossos).

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;**
- II - cancelamento do voo;**
- III - interrupção de serviço; ou,**
- IV - preterição de passageiro** (Grifos nossos).

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;**
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo**



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e,

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea (Grifos nossos).

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

destino, na primeira oportunidade; ou,

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na acomodação (Grifos nossos).

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017) (Grifos nossos).

Código de Defesa do Consumidor 6º, III, 14 e 39, VIII

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, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(...)

Art. 14. 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



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva;**

VIII - **colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes** ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Com efeito, os autos de infração (fls. 07/08) demonstram que as rés foram autuadas por não fornecerem aos seus usuários os devidos serviços de comunicação, alimentação, transporte e acomodações, pelo fato de suspenderem e/ou cancelarem seus voos.

Enumera o artigo 6º do CDC os direitos que são afetos aos consumidores na moderna sociedade de massa, entre eles - sendo de necessário destaque - o princípio da transparência, que consagrou aos consumidores, o direito de obterem informações claras e adequadas sobre todos os aspectos que envolvam o produto ou o serviço exposto ao consumo. Vejamos o texto legal:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (grifamos).

No caso em testilha, as centenas de passageiros (exaustos, com fome, sede, sem tomar banho), literalmente largados à própria sorte, nas dependências do Aeroporto Zumbi dos Palmares/AL, aguardam, respostas, soluções e informações, que nunca lhes chegam.

Complementando o dispositivo acima, o art. 39 do mesmo diploma legal atribui como **prática abusiva** a inserção de qualquer produto ou **serviço** no mercado de consumo, em **desacordo com as normas técnicas expedidas pelos órgãos oficiais competentes**, assim também que exija do consumidor vantagem manifestamente excessiva, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;

(...);

VIII - **colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes** ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro) (grifei);

É hialino que a conduta das rés coloca os consumidores em posição de total vulnerabilidade. Sabe-se que o serviço de transporte aéreo reveste-se num importante tipo de prestação de serviço, na modalidade obrigação de resultado, que ordinariamente, se contrata mediante retribuição pecuniária, e que consiste na obrigação de conduzir, de um lugar para outro, pessoas (passageiros) ou coisas (cargas),



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

devendo fazê-lo pautado nos critérios de segurança, agilidade, atenção, e, eficiência. Traduzindo-se, o serviço deve ser adequado e com qualidade.

IV- DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS EMPRESAS RÉIS E O RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA

O Código de Defesa do Consumidor consagrou, através do artigo 18, “a responsabilidade objetiva”, exigindo apenas a existência do prejuízo, a autoria e o nexo causal para a configuração do dever de indenizar. Vejamos:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Assim, configurada qualquer falha na prestação do serviço, as empresas aéreas respondem de forma **objetiva**, isto é, independentemente de culpa, sendo suficiente a comprovação da ação ou omissão do agente, o resultado negativo e o nexo causal entre o agente da empresa aérea e o dano.

Ademais, o transportador deverá assumir TODOS os riscos da atividade, sem transferi-los, obviamente, aos consumidores, como medida de respeito ao Estado Democrático de Direito em que vivemos e que assegura aos cidadãos direitos e garantias fundamentais, respaldados pela boa-fé objetiva ¹.

Portanto, sendo objetiva a responsabilidade das concessionárias de serviço de transporte aéreo, e restando indubitado que no Aeroporto

¹ Princípio que consiste em agir com probidade, lealdade em todas as fases da relação contratual, conforme dispõe o artigo 422 do Código Civil: "os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé".



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

Zumbi dos Palmares, há reiteradas práticas de cancelamentos ou atrasos significativos de voo (mais de 4 horas), não há que se questionar o motivo ou a justificativa para qualquer dessas falhas na prestação do serviço.

Nestes termos, quando a responsabilidade é objetiva, não interessa a causa, mas somente o dano e a ação ou omissão do agente que o causou (que se chama nexos causal). Vejamos alguns poucos precedentes, entre tantos outros existentes no orbe jurídico:

EMENTA. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO DE APROXIMADAMENTE 4H. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANOS MORAIS MAJORADOS. 1. Em se tratando de relação de consumo, é oportuno lembrar que, consoante o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos fornecedores de serviço é objetiva e fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos. 2. No caso concreto, verificada a falha na prestação do serviço fixo os danos morais em R\$ 1.000,00 (mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC/02) 3. Recurso do autor parcialmente provido (TJ-PE - APL: 4031358 PE, Relator: José Fernandes de Lemos, Data de Julgamento: 19/09/2018, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 04/10/2018) (grifos nossos).

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANOS MORAIS



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

MAJORADOS. APELO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO. 1. Em se tratando de relação de consumo, é oportuno relembrar que, consoante o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos fornecedores de serviço é objetiva e fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, **todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos.** 2. A indenização por danos morais serve a propósito punitivo e preventivo, não podendo, porém, exorbitar da compensação efetivamente devida, para não restar configurado o enriquecimento sem causa. Assim, dadas as nuances do caso concreto, tem-se por razoável a indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor. 3. Recurso a que dá parcial provimento (TJ-PE - AC: 4670888 PE, Relator: José Fernandes de Lemos, Data de Julgamento: 10/07/2019, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 26/07/2019) (grifos nossos).

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO NO VOO E AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA AO PASSAGEIRO. AUTOR MENOR PORTADOR DE TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. RAZOABILIDADE OBSERVADA. SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. (Classe: Apelação, Número do Processo: 0500096-04.2017.8.05.0274, Relator (a): Regina Helena Ramos Reis, Segunda Câmara Cível, Publicado em: 10/04/2019) (TJ-BA - APL: 05000960420178050274, Relator: Regina Helena Ramos Reis, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 10/04/2019) (grifamos).

Como claramente se observa através do teor dos arestos



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

acima, a responsabilidade das demandadas é OBJETIVA, devendo ser repisado, que independe de culpa, sendo suficiente a comprovação da ação ou omissão do agente, o resultado negativo e o nexa causal entre o agente da empresa aérea e o dano.

Importante esclarecer, que a alegação da PANDEMIA ocasionada pelo Coronavírus, não é fator capaz de elidir e expurgar a responsabilidade objetiva das rés em favor de seus usuários. Ora, o risco da atividade econômica é princípio de total aplicabilidade em casos que tais, uma vez que informa, que o fornecedor tem o dever de suportar com suas obrigações contratuais, seja em períodos faustosos, seja em períodos de contenção.

Ressalte-se a chamada da matéria publica no site da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, datada de 01/10/2019, nos seguintes termos: "PRINCIPAIS AÉREAS BRASILEIRAS OBTÊM LUCRO DE R\$ 194,1 MILHÕES NO 2º TRIMESTRE".

Interessando transcrever, *ipse litteris* alguns trechos da matéria: " ***As três principais empresas brasileiras de transporte aéreo público obtiveram, em conjunto, lucro líquido de R\$ 194,1 milhões no 2º trimestre de 2019, resultado que representou margem líquida positiva de 2,0%, ante prejuízo líquido de 1,6 bilhão e margem líquida negativa de 20,9% apurados no mesmo período de 2018***" (grifamos).

Noutro trecho a matéria diz: "***O EBIT (do inglês Earnings Before Interest and Taxes) acumulado até o 2º trimestre das três empresas melhorou, saindo de R\$ 80,7 milhões e margem EBIT positiva de 0,5% no 2º trimestre de 2018 para R\$ 687,1 milhões e margem EBIT positiva de 3,5% em 2019***" (grifamos).

As informações acima, não tem o caráter de crítica ao lucro obtido pelas empresas. Em verdade, estamos num Estado Capitalista, onde as empresas sobrevivem do lucro. No entanto, se no momento acima, as rés usufruíram do lucro obtido graças a confiança e fidelização de seus clientes, não se demonstra ético ou



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

juridicamente correto, que em momentos de crises ou fatos atípicos, estes mesmos clientes sejam alijados de seus direitos.

É inadmissível a invocação do argumento da PANDEMIA para justificar o não cumprimento da Resolução nº. 400 de 13 de dezembro de 2016, da lavra da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, notadamente, no que toca aos preceitos que garantem a assistência material aos passageiros nos casos de atraso e cancelamento de voos.

Tal justificativa não é abarcada pelo CDC como forma de excludente para o não cumprimento da resolução acima. Vejamos alguns arestos neste sentido:

EMENTA. EMPRESA AÉREA. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DO VOO. ALEGA O RECLAMANTE QUE ADQUIRIU PASSAGEM AÉREA PARA TRECHO DE CURITIBA À MARINGÁ; QUE APÓS DUAS HORAS DE ESPERA NO AEROPORTO FOI INFORMADO SOBRE A IMPOSSIBILIDADE DO EMBARQUE DIANTE DO CANCELAMENTO DO VOO; QUE DEVIDO O CANCELAMENTO OS PASSAGEIROS TIVERAM QUE PROSSEGUIR VIAGEM VIA TRANSPORTE TERRESTRE; QUE O ÔNIBUS FORNECIDO PELA EMPRESA ESTAVA EM PÉSSIMAS CONDIÇÕES; QUE CHEGOU AO DESTINO FINAL OITO HORAS DEPOIS DO PREVISTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA CONDENOU AS RECLAMADAS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS NO IMPORTE DE R\$ 56,40, BEM COMO A PAGAR R\$ 4.000,00 A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA RECURSAL QUE PUGNA PELA REFORMA DA SENTENÇA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PLEITO INICIAL, OU SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. RELAÇÃO CONSUMERISTA. INCIDÊNCIA DO CDC.



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

INCUMBIA ÀS EMPRESAS RECLAMADAS COMPROVAREM QUE PRESTARAM O DEVIDO AUXÍLIO AOS PASSAGEIROS PARA AMENIZAR OS TRANSTORNOS DECORRENTES DO CANCELAMENTO DO VOO E DA RECOMODAÇÃO POR TRANSPORTE VIA TERRESTRE (ART. 6º, INC. VIII DO CDC). TODAVIA, NÃO SE DESINCUMBIRAM SATISFATORIAMENTE DO SEU ÔNUS, UMA VEZ QUE NADA PROVARAM QUANTO A REGULARIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, BEM COMO A DEVIDA ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR. A ALEGAÇÃO DAS EMPRESAS RECORRENTES, DE QUE O IMPEDIMENTO DO EMBARQUE OCORREU EM FUNÇÃO DE PROBLEMAS CLIMÁTICOS NÃO EXCLUI O DEVER DE INDENIZAR VEZ QUE A FORÇA MAIOR, COMO TAMBÉM O CASO FORTUITO, NÃO ESTÃO CONTEMPLADOS PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM SEU ART. 14 § 3. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CARACTERIZADA GERANDO O DEVER DE INDENIZAR, QUE DECORRE DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA COM FULCRO NO ART. 14 DO CDC, PARA TANTO BASTA ESTAR PRESENTE O DANO E O NEXO CAUSAL, INEXIGÍVEL A COMPROVAÇÃO DE CULPA. TEORIA DO RISCO EMPRESARIAL. SITUAÇÃO QUE, ALIADA AO DESCASO E DESRESPEITO AO CONSUMIDOR, CONFIGURAM DANO MORAL. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO N.º 4.1 DAS TRS/PR. O CANCELAMENTO E/OU ATRASO DE VOO, SOMADO AO DESCASO E RELAPSIA DA COMPANHIA AÉREA QUANTO À DEMONSTRAÇÃO DA CAUSA E FORMA DE ADMINISTRAÇÃO DO INCIDENTE, ENSEJA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ADEMAIS, A INDENIZAÇÃO TEM CARÁTER PEDAGÓGICO E SANCIONATÓRIO, E VISA ESTIMULAR AS EMPRESAS PARA QUE APRIMOREM SEUS

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por MAX MARTINS DE OLIVEIRA E SILVA. Para conferir o original, acesse o site <https://www.mp.al.gov.br/autenticidade>, informe o processo 06.2020.00000160-7 e o código 2A67C1.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por MAX MARTINS DE OLIVEIRA E SILVA e www2.tjal.jus.br, protocolado em 28/03/2020 às 12:20, sob o número 07000773520208020066. Para conferir o original, acesse o site <https://www2.tjal.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 0700077-35.2020.8.02.0066 e código 429EB4D.



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

SERVIÇOS AO CONSUMIDOR, E DESESTIMULAR AQUELAS CONDUTAS QUE VEM REPETINDO-SE COTIDIANAMENTE NO MEIO EM QUE AS RECLAMADAS ATUAM. DANO MORAL CARACTERIZADO. MINORAÇÃO NÃO ACOLHIDA. MONTANTE INDENIZATÓRIO ESCORREITO, UMA VEZ QUE ATENDE OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, BEM COMO O CARÁTER PUNITIVO DO INSTITUTO. ADEMAIS, ENCONTRA-SE EM CONSONÂNCIA COM OS PRECEDENTES DESTA TURMA RECURSAL. POR FIM, RESSALTA-SE QUE O FATO DAS RECLAMADAS TEREM APÓS LONGA ESPERA DISPONIBILIZADO MEIO DE LOCOMOÇÃO PARA CHEGAR AO DESTINO FINAL NÃO EXIME O DEVER DE INDENIZAR OS PREJUÍZOS EXTRAPATRIMONIAIS SUPOSTOS PELO CONSUMIDOR, TENDO EM VISTA QUE O PASSAGEIRO TEVE QUE ARCAR COM ALIMENTAÇÃO E COBERTOR, CONFORME DEMONSTRADO NO MOV. 1.7 DO PROJUDI. SENTENÇA MANTIDA, POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, SERVINDO A EMENTA COMO VOTO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO, COM CONDENAÇÃO DAS RECORRENTES NO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES QUE ARBITRO EM 20% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. UNÂNIME, COM DETERMINAÇÃO DE EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO À PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO PARANÁ, PARA OS DEVIDOS FINS. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001169-35.2013.8.16.0102/0 - Joaquim Távora - Rel.: Fernando Swain Ganem - - J. 24.03.2015) (TJ-PR - RI: 000116935201381601020 PR 0001169-35.2013.8.16.0102/0 (Acórdão), Relator: Fernando Swain Ganem, Data de Julgamento: 24/03/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 26/03/2015)



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

(grifamos).

EMENTA. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ALEGAÇÃO DE PROBLEMAS DE MANUTENÇÃO NA AERONAVE. PREVISIBILIDADE DO FATO. INEXISTÊNCIA DE CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR. TRANSTORNOS CAUSADOS A PASSAGEIROS QUE NÃO RECEBERAM A ATENÇÃO DEVIDA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO, ATENTANDO-SE PARA AS CIRCUNSTÂNCIAS ESPECÍFICAS DO EVENTO, GRAVIDADE E A REPERCUSSÃO DA OFENSA, EM SINTONIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. CONSOANTE LEGISLAÇÃO CIVIL, RATIFICADA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ARTIGOS 186 E 927 C/C ARTIGO 14º, § 1º, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS COM JULGAMENTO REALIZADO NOS TERMOS DO ARTIGO 46, DA LEI 9.099/95. 1-A responsabilidade civil do transportador aéreo é objetiva, casos que amoldam-se ao disposto no art. 14 § 1º do Código de Defesa do Consumidor, bem como pela interpretação conjunta dos arts. 927 e 186 ambos do Código Civil. 2-Constitui falha do prestador do serviço de transporte aéreo e enseja indenização por danos morais, o descumprimento do horário de partida de aeronave com situações em que o passageiro é deixado em aeroporto sem receber assistência material por mais de 4hrs, submetidos a desconforto e aborrecimentos, bem como frustrações desmedidas, pela companhia transportadora. 3-Não há como afastar a responsabilidade objetiva da companhia aérea, que cancela unilateralmente o voo, ainda que em vista de problemas operacionais. Não socorre ao transportador remisso a alegação de caso fortuito e força maior,



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

originado de problemas mecânicos ou manutenção, pois, tal fato, é previsível e evitável. 4-O quantum indenizatório, para casos dessa natureza, ou seja, a título moral, são fixados levando-se em consideração as circunstâncias específicas do evento, a situação patrimonial das partes e a gravidade e repercussão da ofensa, bem como em sintonia aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atribuído o caráter preventivo, punitivo e pedagógico da medida, não sendo causa de enriquecimento ilícito para o ofendido ou indiferença patrimonial para o ofensor. 5- Sentença mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, com julgamento realizado na forma do artigo 46, da lei 9.099/95 (TJ-RO - RI: 10011010320138220005 RO 1001101-03.2013.822.0005, Relator: Juiz Silvio Viana, Data de Julgamento: 19/05/2014, Turma Recursal - Ji-Paraná, Data de Publicação: Processo publicado no Diário Oficial em 17/06/2014) (grifamos).

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL - PRELIMINARES - NULIDADE PROCESSUAL - INSUBSISTÊNCIA - CERCEAMENTO DE DEFESA - DESNECESSIDADE DE INSTRUÇÃO DILATÓRIA - REPARAÇÃO DE DANOS - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO - RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA - CANCELAMENTO DE VÔO - DESASTRE NATURAL - FALTA DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DE ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS PASSAGEIROS - FORTUITO INTERNO - INAPLICABILIDADE DA EXCLUDENTE DE FORÇA MAIOR - PREJUÍZOS MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS - VALOR DA INDENIZAÇÃO POR LESÃO EXTRAPATRIMONIAL - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO. - Sendo possível decidir o mérito em favor da parte a quem aproveitaria o decreto da nulidade suscitada em grau recursal, afasta-se o seu pronunciamento e a pretendida repetição dos atos



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

processuais, nos termos do art. 282, § 2º, do Código de Processo Civil - As provas se destinam a formar a convicção necessária à resolução do litígio, em torno das questões discutidas na causa. Quando os fatos deduzidos podem ser analisados e decididos com base na documentação produzida, não há razão para se estender a fase instrutória, sob pena de contrariedade aos Princípios da celeridade, da economia e da efetividade do processo - Nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, **a responsabilidade do transportador é objetiva - O cancelamento de voo internacional, por tempo superior a 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado, determina a assistência informacional e material aos passageiros, independentemente da sua causa originária (art. 741, do Código Civil, e Resolução/ANAC nº 400/2016)- A falta de disponibilização dos serviços de apoio aos consumidores afetados pela longa postergação da viagem, ainda que provocada por desastre natural (furacão), afasta a invocação da excludente de força maior e legitima a imposição do pagamento de indenizações por danos materiais e morais à Companhia de Transporte Aéreo - No arbitramento do valor indenizatório por lesão extrapatrimonial devem ser observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com os atos irregulares e as suas repercussões - A reparação pecuniária não pode servir como fonte de enriquecimento do indenizado, nem consubstanciar incentivo à reincidência do responsável pela prática do ilícito (TJ-MG - AC: 10000190164764001 MG, Relator: Roberto Vasconcellos, Data de Julgamento: 10/09/0019, Data de Publicação: 13/09/2019) (grifamos).**

Não estamos a minimizar os efeitos decorrentes da PANDEMIA, mas, esta não tem o condão de afastar a obrigação das empresas demandadas. É inaceitável, que tais empresas não possuam a previsão de reservas financeiras para situações de emergência.

Observa-se, portanto, que o contrato de transporte não está



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

sendo devidamente cumprido, estando as demandadas a prestar serviço de forma deficiente, causando inúmeros contratemplos e situações vexatórias aos seus consumidores.

V. DO TAC (TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA) FIRMADO COM AS RÉS/ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA/SENACON-SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Importante esclarecer a Vossa Excelência, que em data de 20 de março de 2020, na Capital Federal, foi formalizado um Termo de Ajustamento de Conduta, tendo como objeto, estabelecer regramentos envolvendo o cancelamento de voos nacionais e internacionais por conta da pandemia causada pelo COVID-19 (vide fls. 22/36 do ECP).

Foram signatários do presente termo, além de outros, as empresas de viação aérea LATAM e GOL, o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, através do SENACON, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e a Associação das Empresas Aéreas – ABEAR.

Neste Termo foram disciplinadas algumas regras sobre o "cancelamento e reembolso de passagens"; "regras de remarcação de bilhetes"; "alteração do contrato e transporte por parte do transportador", e, "assistência material em caso de fechamento de fronteiras". Quanto a este último tópico, restou acordado que: ***"Em razão da pandemia e de atos de governo a ela relacionados que caracterizam força maior e caso fortuito), não será exigido das empresas a assistência material prevista na Seção III da Resolução 400 da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, de 03 de junho de 2016, nos casos de passageiros impactados por atrasos ou cancelamentos de voos decorrentes do fechamento de fronteiras que impeçam as companhias aéreas de manterem seus voos para a localidade afetada. Todavia, as companhias aéreas comprometem-se a envidar esforços para auxiliar o***



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

Minsitério das Relações Exterior, para localizar e trazer brasileiros localizados no exterior" (grifamos).

Claro como a luz solar, que o disciplinamento acima, **não se aplica ao caso sub analise**. A hipótese acima contemplada, diz respeito a **Países** que estejam fechando suas fronteiras em razão da Pandemia, tanto é assim, que na parte final da cláusula, se disciplinou que as companhias aéreas deveriam envidar esforços para auxiliar o Ministério das Relações Exterior, para localizar e trazer brasileiros localizados no exterior.

No caso dos presentes autos, estamos diante da negativa de prestação material de voos domésticos cancelados ou em atraso.

VI. DANO MORAL COLETIVO INDENIZÁVEL

O dano moral difuso é consequência lógica ao descumprimento ao contrato de transporte, e as prescrições insertas pela agência reguladora ANAC, em sua Resolução nº. 400/2016.

A observância ao que preconiza a resolução 400/2016 da ANAC, notadamente, a negativa de não fornecimento aos seus usuários, de serviços de comunicação, alimentação, transporte e acomodações, pelo fato de suspenderem e/ou cancelarem seus voos, já torna manifesto a ocorrência de dano moral difuso à coletividade.

A possibilidade de reparação do dano moral não se discute, eis que consagrada expressamente na Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso V e reconhecida em todos os tribunais do país. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso VI, estabelece que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos morais, individuais, coletivos e difusos.

Nessa senda, o Código de Defesa do Consumidor fornece proteção aos consumidores, que forem vítimas de **vício** de qualidade do **serviço**, ou



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

seja, quando ele for impróprio para o consumo. Noutras palavras, toda vez que se mostre inadequado para os fins que razoavelmente dele se espera, não atinja sua finalidade, bem como, quando não atendam as normas regulamentares de prestabilidade (art. 20, § 2º, CDC).

Induvidoso que ninguém formaliza um contrato de transporte aéreo, imaginando a possibilidade de ser largado a própria sorte, num aeroporto, sem qualquer assistência da empresa contratante, muitas vezes, passando privações como fome, e excruciante cansaço físico e mental.

Um dos objetivos que se visa atingir por meio dessa ação é justamente a reparação do dano moral coletivo causado pela conduta das rés, em não fornecer aos seus clientes, os adequados serviços de comunicação, alimentação, transporte e acomodações, pelo fato de suspenderem e/ou cancelarem seus voos, num claro acinte as normas disciplinadas pela ANAC.

No tocante ao *quantum* patrimonial a título de indenização por danos morais, cumpre observar a tendência mundial de fixação de quantias expressivas, exatamente “como meio de desestímulo a novas agressões, ou novas práticas lesivas”².

Assim, para o caso em testilha, pela condenação individual de cada empresa ré, ao pagamento de danos morais difusos, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), sendo tal quantia destinada ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Finalizando, não poderíamos deixar de colar a preciosa lição do inigualável mestre Aguiar Dias, calcado no genial MINOZZI para quem:

“[...] o **dano moral** deve ser compreendido em relação ao seu **conteúdo**, que **não é o dinheiro** nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a **dor**, o **espanto**, a **emoção**, a **vergonha**, a **injúria física ou**

² BITTAR. Carlos Alberto. *Responsabilidade Civil por Danos a Consumidores*. Saraiva. p. 11.



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

moral, em geral uma **dolorosa sensação experimentada pela pessoa**, atribuída à palavra ter o mais largo significado”³

Com efeito, o dano moral coletivo vem sendo aplicado com muita tranquilidade por vários Pretórios. A corroborar tal entendimento, merece destaque os seguintes precedentes:

EMENTA, RECURSO ESPECIAL Nº 1.487.071 - GO (2014/0136173-8) RELATOR : MINISTRO MOURA RIBEIRO RECORRENTE : AMERICEL S/A ADVOGADO : RODRIGO BADARÓ ALMEIDA DE CASTRO E OUTRO (S) - DF002221A RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS INTERES. : BRASIL TELECOM CELULAR S/A BRASIL TELECOM GSM INTERES. : TELEGOIÁS CELULAR S/A - VIVO INTERES. : TIM CELULAR CENTRO SUL S.A PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. **AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. DANO MORAL COLETIVO. OMISSÃO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/73. CONFIGURAÇÃO.** RECURSO ESPECIAL PROVIDO. DECISÃO Consta dos autos que o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS (MPGO) propôs ação civil pública contra AMERICEL S.A. CLARO REGIÃO CENTRO OESTE (AMERICEL), BRASIL TELECOM CELULAR S.A. BRASIL TELECOM GSM (TELECOM), TELEGOIÁS CELULAR S.A VIVO (TELEGOIÁS) E TIM CELULAR CENTRO SUL S.A. TIM (TIM), objetivando a defesa dos consumidores que firmaram contratos com as operadoras réis ou venham a firmar para que lhes sejam disponibilizados formas efetivas de rescisão contratual. O juízo de piso julgou a ação parcialmente procedente estando assim a parte dispositiva: Dado o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDETES os pedidos entabulados na inicial, para o fim de condenar a Ré AMERICEL S/A - CLARO

³ *Apud* PEREIRA, Caio Maio da Silva. **Responsabilidade Civil**. Forense, 1994, Vol. II. p. 62.



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

REGIÃO CENTRO OESTE, ao pagamento em favor do Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor, instituído pela Lei Estadual 12.207/93, com conta corrente nº 06064-2, junto ao Banco Itaú, Ag. 4422, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a título de indenização por danos morais coletivos, com atualização monetária, pela variação do INPC, e juros de 1%/ (um por cento) ao mês, ambos contados desde a, data da presente sentença até a data do efetivo pagamento. Deixo de condenar a Ré nas obrigações de fazer entabuladas nos itens 13.a usque 13.e do pedido, dado o perecimento do objeto decorrente da edição do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, pela ANATEL (e-STJ, fls. 4.128/4.129). O Tribunal de origem negou provimento ao apelo da AMERICEL e deu provimento ao apelo adesivo do MPMO em acórdão assim ementado: AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. TELEFONIA MÓVEL. LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO DA ANATEL. INEXISTÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO AO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. LESÃO AOS INTERESSES COLETIVOS DEVIDAMENTE COMPROVADOS NOS AUTOS. TUTELA ESPECÍFICA PARA FINS DE FACILITAÇÃO DO ACESSO DOS CONSUMIDORES AO CANCELAMENTO DOS CONTRATOS DE TELEFONIA MÓVEL. POSTERIOR EDIÇÃO DE RESOLUÇÃO DA ANATEL DISPONDO SOBRE O TEMA. PEDIDO PREJUDICADO. INOCORRÊNCIA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1 O objeto da ação movida pelo parquet estadual cinge-se à deficiência de serviço imputada à concessionária do serviço de telefonia, sem alcançar a esfera do poder regulador da Anatel, inexistindo litisconsórcio passivo necessário com este órgão, segundo precedentes do STJ. 2 O dano moral coletivo é regulado pela parte final do art. 1º, caput, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), e pelos incisos VI [sic] e VI do art. 6º do CDC. **In casu, é inegável a relação de consumo tratada nos autos, que tem como causa do dano moral coletivo, a conduta**



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

comercial adotada pela Empresa Americel S/A, em relação a má prestação dos serviços por ela oferecidos em face dos seus clientes, configurando exemplo flagrante de lesão aos interesses coletivos, como é possível constatar pelas inúmeras reclamações de consumidores juntadas a estes autos, sobre as dificuldades em rescindir contrato com a mencionada empresa. 3 O fato de ter sido editado Regulamento da Anatel, no curso da demanda, dispondo sobre as normas gerais para cancelamento do contrato de telefonia móvel, não implica em afirmar que a Empresa de Telefonia esteja cumprindo mencionadas normas, motivo pelo qual não entendo como prejudicado o pedido para concessão de tutela específica. 4 Como as formas de cancelamento dos contratos nos moldes estabelecidos na Resolução 477/07 se mostram suficientes, são padronizadas e com caráter nacional, a Empresa de Telefonia deve adequar-se às exigências da entidade reguladora, possibilitando aos usuários de seus serviços as formas de rescisão de contrato nos moldes estabelecidos naquela resolução em prazo determinado, sob pena de multa diária. Apelação Cível conhecida e desprovida. Recurso Adesivo conhecido e parcialmente provido (e-STJ, fls. 4.265/4.268). Os embargos de declaração opostos pela AMERICEL foram rejeitados (e-STJ, fls. 4.298/4.312). Inconformada, AMERICEL interpõe recurso especial com base no art. 105, III, a, da Constituição Federal, sustentando violação dos arts. 460, 462 e 535, II, do CPC/1973; 19, X e XXVIII, da Lei nº 9.472/97. Sustenta que (1) houve negativa de prestação jurisdicional, pois o Tribunal de origem foi omissivo no tocante ao pedido extra petita formulado pelo MPRO no sentido de que fosse averiguado acerca do cumprimento de resolução da ANATEL; (2) ocorrência de julgamento extra petita, pois não ficou comprovado o descumprimento da Resolução nº 477/07; (3) competência da ANATEL para expedir normas sobre prestações de serviços de telecomunicações no regime privado e reprimir infrações dos direitos dos usuários; e, (4) descabimento de condenação por danos morais individuais e coletivos. As contrarrazões ao recurso



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

especial foram apresentadas (e-STJ, fls. 4.355/4.360). O Tribunal de origem não admitiu o apelo nobre (e-STJ, fls. 4.368/4.372), tendo seguimento por força de agravo provido por este relator (e-STJ, fl. 4.417). Opina o Ministério Público Federal pelo não conhecimento do recurso especial (e-STJ, fls. 4.423/4.431). É o relatório. DECIDO. O inconformismo merece prosperar. De plano, vale pontuar que as disposições do NCPC, no que se refere aos requisitos de admissibilidade dos recursos, são inaplicáveis ao caso concreto ante os termos do Enunciado Administrativo nº 2 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. O Tribunal de origem, ao analisar os embargos de declaração, deixou de se manifestar acerca do alegado pedido extra petita formulado pelo MPRO no sentido de que fosse averiguado acerca do cumprimento de resolução da ANATEL. É condição sine qua non ao conhecimento do especial que a questão de direito ventilada nas razões de recurso tenham sido analisadas pelo acórdão objurgado. Assim, recusando-se a Corte de origem a se manifestar sobre a questão federal terminou por negar prestação jurisdicional à Recorrente. A propósito: RECURSO ESPECIAL. ACÓRDÃO RECORRIDO QUE NÃO SE MANIFESTOU SOBRE PONTO RELEVANTE PARA O DESATE DA CONTROVÉRSIA. OFENSA AO ART. 535 CONFIGURADA. TEMPESTIVIDADE DO RECURSO ESPECIAL. REGULARIDADE. 1. Muito embora o acórdão recorrido tenha afastado uma a uma as preliminares arguidas pela recorrente, silenciou quanto a ponto fundamental ao desate da controvérsia no mérito, qual seja, a ocorrência de mora do devedor, apesar de instado a fazê-lo em sede de embargos de declaração, o que caracteriza violação ao art. 535, II, do CPC. 2. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1187807/AM, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Quarta Turma,



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

julgado em 21/6/2012, DJe 28/6/2012) É medida de rigor, portanto, o retorno dos autos à instância ordinária para que sane o referido vício. Fica prejudicada a análise das demais questões. Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso especial, determinando o retorno dos autos ao Tribunal de origem para que analise a questão trazida nos embargos de declaração, como entender de direito. Por fim, advirta-se que eventual recurso interposto contra esta decisão estará sujeito ao possível cabimento de multa (arts. 1.021, § 4º e 1.026, § 2º do NCPC). Publique-se. Intimem-se. Brasília-DF, 1º de agosto de 2018. Ministro MOURA RIBEIRO Relator (STJ - REsp: 1487071 GO 2014/0136173-8, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Publicação: DJ 08/08/2018) (grifamos).

EMENTA. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES DE CUIABÁ. INFIDELIDADE DE BANDEIRA. FRAUDE EM OFERTA OU PUBLICIDADE ENGANOSA PRATICADAS POR REVENDEDOR DE COMBUSTÍVEL. 1. O dano moral coletivo é aferível in re ipsa, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despidianda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. 2. No caso concreto, o Ministério Público do Estado de Mato Grosso ajuizou ação civil pública em face de revendedor de combustível automotivo, que, em 21.01.2004, fora autuado pela Agência Nacional de Petróleo, pela prática da conduta denominada "infidelidade de bandeira", ou seja, o ato de ostentar marca comercial de uma distribuidora (Petrobrás - BR) e, não obstante, adquirir e revender produtos de outras (artigo 11 da Portaria ANP 116/2000), o que se revelou incontroverso na origem. 3. Deveras, a conduta ilícita perpetrada pelo réu não se resumiu à infração administrativa de conteúdo meramente técnico sem



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

amparo em qualquer valor jurídico fundamental. Ao ostentar a marca de uma distribuidora e comercializar combustível adquirido de outra, o revendedor expôs todos os consumidores à prática comercial ilícita expressamente combatida pelo código consumerista, consoante se infere dos seus artigos 30, 31 e 37, que versam sobre a oferta e a publicidade enganosa. 4. A relevância da transparência nas relações de consumo, observados o princípio da boa-fé objetiva e o necessário equilíbrio entre consumidores e fornecedores, reclama a inibição e a repressão dos objetivos mal disfarçados de esperteza, lucro fácil e imposição de prejuízo à parte vulnerável. 5. Assim, no afã de resguardar os direitos básicos de informação adequada e de livre escolha dos consumidores, protegendo-os, de forma efetiva, contra métodos desleais e práticas comerciais abusivas, é que o Código de Defesa do Consumidor procedeu à criminalização das condutas relacionadas à fraude em oferta e à publicidade abusiva ou enganosa (artigos 66 e 67). 6. Os objetos jurídicos tutelados em ambos os crimes (de publicidade enganosa ou abusiva e de fraude em oferta) são os direitos do consumidor, de livre escolha e de informação adequada, considerada a relevância social da garantia do respeito aos princípios da confiança, da boa-fé, da transparência e da equidade nas relações consumeristas. Importante destacar, outrossim, que a tipicidade das condutas não reclama a efetiva indução do consumidor em erro, donde se extrai a evidente intolerabilidade da lesão ao direito transindividual da coletividade ludibriada, não informada adequadamente ou exposta à oferta fraudulenta ou à publicidade enganosa ou abusiva. 7. **Nesse contexto, a infidelidade de bandeira constitui prática comercial intolerável, consubstanciando, além de infração administrativa, conduta tipificada como crime à luz do código consumerista (entre outros), motivo pelo qual a condenação do ofensor ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial coletivo é medida de rigor, a fim de evitar a banalização do ato reprovável e inibir a ocorrência de novas lesões à coletividade.** 8. A intolerabilidade da conduta é extraída, outrossim, da



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

constatada recalcitrância do fornecedor que, ainda em 2007 (ano do ajuizamento da ação civil pública), persistia com a conduta de desrespeito aos direitos de escolha e de adequada informação do consumidor, ignorando o conteúdo valorativo da autuação levada a efeito pela agência reguladora em 2004. 9. A quantificação do dano moral coletivo reclama o exame das peculiaridades de cada caso concreto, observando-se a relevância do interesse transindividual lesado, a gravidade e a repercussão da lesão, a situação econômica do ofensor, o proveito obtido com a conduta ilícita, o grau da culpa ou do dolo (se presentes), a verificação da reincidência e o grau de reprovabilidade social (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano moral coletivo. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, p. 163/165). O quantum não deve destoar, contudo, dos postulados da equidade e da razoabilidade nem olvidar dos fins almejados pelo sistema jurídico com a tutela dos interesses injustamente violados. 10. Suprimidas as circunstâncias específicas da lesão a direitos individuais de conteúdo extrapatrimonial, revela-se possível o emprego do método bifásico para a quantificação do dano moral coletivo a fim de garantir o arbitramento equitativo da quantia indenizatória, valorados o interesse jurídico lesado e as circunstâncias do caso. 11. Recurso especial parcialmente provido para, reconhecendo o cabimento do dano moral coletivo, arbitrar a indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com a incidência de juros de mora, pela Taxa Selic, desde o evento danoso (STJ - REsp: 1487046 MT 2012/0227567-6, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 28/03/2017, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/05/2017) (grifamos).

VII – DA TUTELA DE URGÊNCIA

Dispõe o art. 300, *caput*, do NCPC que:

Art. 330. **A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do**



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo (grifos nossos).

Com efeito, além do poder geral de cautela que a lei processual lhe confere, através do Código de Processo Civil e do Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor e excepcionando, assim o princípio dispositivo, o magistrado está autorizado a antecipar o provimento final, liminarmente, e a determinar de imediato, medidas satisfatórias ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida nos termos do art. 84, § 3º do CDC. Vejamos:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

§ 3º. Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu (grifamos).

Note-se que essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objetivo a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo em razão do contido no art. 21 da Lei da Ação Civil Pública, que traz a aplicação das normas protetivas presentes no CDC.

Destarte, é imperiosa a concessão de tutela de urgência, uma vez que é de extrema necessidade que as empresas réis, passem a cumprir, integralmente, o que diz a Resolução ANAC 400/2016, notadamente no que diz respeito a **ASSISTÊNCIA MATERIAL** aos seus usuários em voos domésticos, e para os



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

internacionais, onde não haja fechamento de fronteiras. Nesta esteira, claro a presença de ambos os requisitos que faz menção o art. 84, § 3º do CDC, quais sejam: relevante fundamento e justificado receio de ineficácia do provimento final.

Por assim ser, presentes os requisitos inerentes à concessão da tutela antecipada, o Ministério Público do Estado de Alagoas requer, o deferimento da tutela de urgência para fim de **compelir às empresas LATAM E GOL a obrigação de fazer**, no sentido de prestarem, de acordo com as hipóteses de cancelamento e atraso, a devida **ASSISTÊNCIA MATERIAL (consistentes nos serviços de comunicação, refeição/alimentação, serviços de hospedagem no caso de pernoite, e traslado de ida e volta)** aos seus usuários em voos domésticos (e para os voos internacionais, onde não haja fechamento de fronteiras), tudo nos termos da seção III da da Resolução ANAC nº. 400/2016, sob pena de pagamento de multa não inferior a R\$ 5.000,00 (cinco) mil reais, para cada caso não comprovadamente atendido.

VIII – DO PEDIDO

Ante o exposto, requer-se:

1 – a concessão da **TUTELA DE URGÊNCIA**, para fins de determinar as empresas **LATAM AIRLINES BRASIL S/A**, e **GOL LINHAS AÉREAS S/A**, que **prestem** de acordo com as hipóteses de cancelamento e atraso de voos, a devida **ASSISTÊNCIA MATERIAL (consistentes nos serviços de comunicação, refeição/alimentação, serviços de hospedagem no caso de pernoite, e traslado de ida e volta)** aos seus usuários em voos domésticos (e para os voos internacionais, onde não haja fechamento de fronteiras), tudo nos termos da seção III da da Resolução ANAC nº. 400/2016, sob pena



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

- de pagamento de multa não inferior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais, para cada caso não comprovadamente atendido;
- 2- A citação das Demandadas, nas pessoas de seu Representantes Legais para, querendo, contestar a presente ação, no prazo legal, sob pena de revelia;
- 3 - No mérito, julgar **PROCEDENTE** o presente pedido, inclusive para condenar as rés pelos **danos morais coletivos** (valor que se pede não seja inferior a R\$ 100.000,00 – cem mil reais) para cada empresa, pelos danos causados à coletividade, com reversão do valor ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, cujo número da conta específica será informado posteriormente;
- 4 - A inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do CDC, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, fundamentando-se este pleito tanto na verossimilhança das afirmações quanto na hipossuficiência dos consumidores, segundo os fundamentos já expostos;
- 5 - Requer-se, outrossim, seja publicado edital no órgão oficial a fim de que eventuais interessados possam intervir no processo como litisconsortes (art. 94 do CDC);
- 6 - Dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e art. 87 da Lei 8.078/90;
- 7 – seja aplicada eficácia territorial *erga omnis*, em razão de eventual procedência do pedido, nos termos do art. 103



ESTADO DE ALAGOAS
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CÍVEL DA CAPITAL - DEFESA DO CONSUMIDOR

do Código de Defesa do Consumidor;

8 - Protesta provar o alegado por todas as formas em direito admitidas, a documental, que ora se acosta, e todas aquelas necessárias ao justo convencimento jurídico de V. Exa., não desprezando as provas técnicas.

Dá-se a causa o valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Maceió/AL, 27 de março de 2020.

MAX MARTINS DE OLIVEIRA E SILVA

Promotor de Justiça

Coordenador da Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital