



## EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DE PORTO ALEGRE:

O **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por intermédio da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor, com endereço na Rua Santana, 440, 8º andar, Bairro Santana, nesta Capital, propõe **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** contra **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM)**, CNPJ nº 02.012.862/0001-60, sediada na Rua Verbo Divino, 2001, CEP 04719-002, São Paulo - SP, pelos fatos e fundamentos que se passa a expor:

### 1 - DOS FATOS

A presente ação coletiva de consumo teve origem no Inquérito Civil nº 01631.001.025/2018, instaurado nesta Promotoria de Justiça a partir de representação apresentada pelo consumidor **Idel Isac Rosenfeld**, tendo por objeto a apuração de possível prática comercial abusiva na venda de passagens aéreas pela companhia aérea LATAM, adquiridas por intermédio do cartão de crédito BANRISUL – Platinum, onde o reclamante, após adquirir a passagem pelo site de companhia aérea, teve o bilhete cancelado após o desconto da primeira parcela.

O consumidor relatou o seguinte:

*“No dia seis de abril de 2018, os requerentes adquiriram, no site da LATAM, duas passagens aéreas, partindo de Porto Alegre, com parada em São Paulo, para Milão, para o próximo mês de agosto. O valor total da compra seria de R\$ 6.240,96, a ser pago em quatro parcelas de R\$ 1.560,24. Tinha o requerente como efetivada a aquisição, pagando com*



*cartão de crédito do Banrisul - cartões, de final 4221, bandeira Mastercard. Qual foi a surpresa dos requerentes, ao verificar no site da LATAM, que a compra não havia sido efetivada por problemas com sua forma de pagamento. Então, o requerente entrou em contato, via site, com o cartão de crédito BANRISUL - Platinum Mastercard, utilizado para o pagamento da empresa aérea LATAM, onde constatou que há havia sido debitada a primeira parcela das passagens no valor de R\$ 1.560,24. De imediato, o requerente ligou para a LATAM que lhe informou que não se tratava de um débito, mas apenas de uma pré-autorização. Tudo provisório, segunda a companhia aérea, mas que seria cancelado, vez que não tinha sido efetivada a compra, por problema no site. Intranquilo em relação ao fato de estarem lhe cobrando por algo que não havia sido entregue, fez contato com o Banrisul Platinum Cartões, quando ficou sabendo que não era nada de pre-autorização e sim um débito em conta, com o seu respectivo código de aprovação - T79748. E a partir daí o requerente está virado num mero suplicante entre duas potentes empresas que lhe ignoram como pessoa e como consumidor. A empresa aérea LATAM diz que não irá lhe entregar as passagens aos requerentes, porque não pode emitir os bilhetes, vez que expirou o prazo. Não nega ter cobrado, mas sob a forma de pré-autorização de crédito. Por sua vez, o Banrisul - Platinum Cartões manda os requerentes entrar em contato com a LATAM e anular a compra. Ocorre que a LATAM diz que a compra não foi feita e que assim nada lhe pode entregar. Contudo, não se pode esquecer que a primeira parcela já foi debitada no cartão dos ora requerentes. A partir daí, foram feitos muitos contatos com a LATAM e o BANRISUL Platinum cartões. Muitos mesmos. Pura perda de tempo. Até agora nada foi resolvido. Vale dizer: nem a passagem foi emitida, nem o dinheiro devolvido. Os requerentes, desde o dia seis de abril últimos, estão tentando solucionar a questão. Contudo, sem sucesso. O dia do vencimento do cartão se avizinha e, neste quadro, o débito em conta consumará a injustiça vivida pelos consumidores."*

Oficiado, o Banrisul esclareceu que o cancelamento de transação deve ser solicitado diretamente pelo cliente do banco ao estabelecimento comercial em que foi realizada a transação, pois, na condição de emissor do cartão, funciona apenas como meio de pagamento, não tendo ingerência sobre a sua suspensão, estorno ou



cancelamento. Assim, somente o estabelecimento comercial é quem pode suspender parcelas, cancelar ou estornar valores. Informou, também, que o estabelecimento comercial já teria cancelado a transação contestada pelo reclamante (fls. 98/99).

A LATAM restringiu-se a informar que a transação reclamada pela consumidora já foi cancelada, exatamente no valor informado na reclamação (fl. 107).

Em audiência nesta Promotoria foi ouvido o reclamante, prestando os seguintes esclarecimentos:

*"A compra no site é mais barata, porém é quase impossível de ser completada. Na hora do pagamento, depois de digitar o número do cartão, aparece uma mensagem indicando um problema e que a compra não foi efetiva, porém de qualquer forma o desconto ocorre, sem que o consumidor tenha a certeza se a compra foi ou não efetuada. Pelo telefone e no balcão, é mais cara 7%. Pelo que observou no site Reclame Aqui, reclamações como esta são constantes. O atendimento telefônico é péssimo, havendo os declarantes ficado cerca de 06 horas em ligações com a empresa. As ligações foram pagas, no total de R\$ 180,00. Entendem que a devolução da importância paga deveria ser automática e corrigida, quando houve o pagamento pelo cliente através do desconto do cartão de crédito. Neste caso houve o desconto no cartão de crédito, não houve emissão de passagem e a devolução foi extremamente difícil, porém sem correção. Depois do pagamento houve o envio de uma mensagem do número de reserva do voo. Posteriormente sendo recebida outra mensagem de cancelamento, por 'falta de pagamento'. Não tem certeza quanto ao recebimento de número de protocolo por SMS ou email quanto aos atendimentos. Acredita que não recebiam na hora e isto poderia ser consultado na página da LATAM, porém a informação que ali constava era de 'problema solucionado', o que não era correto. Em uma oportunidade, quando estava no aeroporto reclamando, no balcão da LATAM, a atendente lhe disse que, para solucionar o caso, poderia vender uma passagem sem o acréscimo de 7%. Desistiram da viagem e cancelaram as férias."*

Também foi realizada audiência com representante da LATAM (fl. 197), que, em seguida, apresentou manifestação escrita, descrevendo o funcionamento dos seus



canais de atendimento aos consumidores, ressaltando que já possui uma Central de Vendas e um SAC, cujo telefone é 0800, em consonância com o Decreto nº 6.523/08, que regulamenta o CDC e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Também prestou informações sobre a sua política de reembolso de valores, a qual estaria de acordo com a Resolução nº 400/2016 da ANAC (fls. 202/210).

Em nova manifestação escrita, a companhia descreveu os procedimentos adotados para o estorno de débitos e reembolsos, informando que adotou medidas de melhoria no atendimento aos consumidores. Apresentou dados sobre as ações em que é requerida nos Juizados Especiais Cíveis do Rio Grande do Sul, que seriam reduzidos ante o número de passageiros que transporta, requerendo, por fim, o arquivamento do expediente investigatório (fls. 243/253).

Foi solicitado ao site Reclame Aqui pesquisa sobre o registro de reclamações junto àquela entidade sobre a LATAM, tendo apresentado um extenso relatório de reclamações contra a demandada, merecendo destaque para o grande número de reclamações relacionadas ao cancelamento e estorno de valores (fls. 265/276).

Em mais uma audiência com representantes da LATAM, propôs-se novamente a celebração de compromisso de ajustamento de conduta, tendo por objeto a garantia do cumprimento da oferta e as informações sobre o procedimento de reembolso dos valores eventualmente arcados pelos consumidores para a aquisição das passagens.

Contudo, no prazo estabelecido, a requerida disse que as políticas adotadas pela empresa já atendem ao que dispõe a legislação relativamente ao reembolso de valores pagos pelos consumidores e ao cumprimento da oferta (fls. 291/298), razão pela qual não restou alternativa ao Ministério Público que não o ajuizamento da presente ação civil pública de consumo.



## 2 - DO DIREITO

A reclamação que deu origem a este expediente noticia que os reclamantes adquiriram duas passagens aéreas no site da demandada, efetuando o pagamento mediante a utilização de cartão de crédito. Todavia, ao buscar a confirmação da compra, constataram que a aquisição dos bilhetes não havia sido efetivada, embora perante a operadora do cartão de crédito já teria sido debitada a primeira das quatro parcelas.

Ao ofertar a compra de passagens aéreas em seu site, quando o sistema de aquisição avança a ponto de ter sido aceito o pagamento junto à operadora de cartão de crédito, com a devida notificação de que a operação foi realizada, inclusive com o débito da primeira parcela, fica evidente que ocorreu a perfectibilização do contrato e que este deve ser integralmente cumprido.

Assim, atribuir a não efetivação da compra das passagens a razões técnicas não é justificativa plausível para o descumprimento da oferta, tendo em vista que a obrigação do consumidor foi integralmente cumprida.

O fato de que a companhia não cumpra a oferta após a efetiva confirmação e aceitação do adquirente frustra as legítimas expectativas dos consumidores, causando graves transtornos e prejuízos. Além da frustração pela não confirmação da compra das passagens nos exatos termos em que foi ofertada, são evidentes as sérias consequências na programação dos consumidores, na maioria das vezes relacionada a férias ou trabalho.



No caso dos reclamantes, além de não ter ocorrido a emissão da passagem, houve o desconto no cartão de crédito, com grande dificuldade para o cancelamento do débito, valores inclusive devolvidos sem correção monetária.

O art. 30 do Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDC), que dispõe sobre a oferta, deixa claro que, ao ofertar as passagens aos consumidores a demandada vincula a proposta ao contrato de prestação de serviços:

*"Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado."*

Além disto, dispõe o art. 427 do Código Civil:

*"Art. 427. A proposta de contrato obriga o proponente, se o contrário não resultar dos termos dela, da natureza do negócio, ou das circunstâncias do caso".*

A respeito do art. 30, assim dispõe Rizzatto Nunes[1]:

*"(...) É o fenômeno da vinculação. Oferecida a mensagem, fica o fornecedor a ela vinculado, podendo o consumidor exigir seu cumprimento forçado nos termos do art. 35 (...). Se o fornecedor quiser voltar atrás na oferta não poderá fazê-lo, até porque, como de resto decorre da estrutura do CDC, a oferta tem caráter objetivo. Feita, a própria mensagem que a veicula é o elemento comprobatório de sua existência e vinculação."*

E Antônio Herman de Vasconcelos e Benjamin[2]:

*"(...) Por informação, quis o CDC, no art. 30, incluir todo tipo de manifestação do fornecedor que não seja considerado anúncio, mas que, mesmo assim, sirva para induzir o consentimento (=decisão) do consumidor. Aí estão as informações prestadas por representantes do*



*fornecedor ou por ele próprio, bem como as que constam em bulas e em alguns rótulos (não em todos, pois certos rótulos ou partes deles apresentam caráter publicitário).*

*A vinculação atua de duas maneiras. Primeiro, obrigando o fornecedor, mesmo que se negue a contratar. Segundo, introduzindo-se (e prevalecendo) em contrato eventualmente celebrado, inclusive quando seu texto o diga de modo diverso, pretendendo afastar o caráter vinculante. Nesse último aspecto, é impecável a lição de Thereza Alvim: se a proposta publicitária 'obriga o proponente, o contrato que dela se originar deverá ser lavrado, seguindo estritamente os seus termos'. (...)"*

Se havendo a proposta esta vincula-se ao contrato, imagine-se no caso desta ação, onde o consumidor aceitou a contratação. Além da recusa da oferta ocorreu o descumprimento da contratação, devendo obrigar-se a ré a aceitar a contratação nos termos propostos, independentemente de falha no sistema após a aceitação da compra no site.

Em caso de descumprimento da oferta o art. 35 do CDC confere as seguintes alternativas ao consumidor:

*"Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:*

*I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;*

*II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;*

*III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos."*

Portanto, o não cumprimento da oferta e do contrato pela requerida viola os arts. 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor, constituindo-se prática comercial abusiva vedada ao fornecedor, nos termos do art. 39 do mesmo estatuto.



### 3. DOS INTERESSES TUTELADOS NESTA DEMANDA:

Busca-se com esta ação a tutela preventiva genérica e abstrata de todos aqueles consumidores que possam vir a contratar com a requerida e que estão expostos às mesmas práticas. São protegidos, nesse caso, os interesses ou direitos difusos (art. 81, parágrafo único, inc. I, do CDC), consubstanciados na inicial nos pedidos destinados a evitar a permanência da prática comercial ilegal e abusiva, evitando que outros consumidores se submetam à mesma prática relatada pelos reclamantes.

Pretende-se também a tutela dos interesses e direitos individuais homogêneos, ou seja, daqueles consumidores que já sofreram prejuízo com a adoção das práticas abusivas. Ou seja, visa à condenação da requerida à obrigação de indenizar os consumidores que já foram atingidos pela prática abusiva descrita nesta ação.

A coletividade de consumidores expostos a essas práticas é sujeito de direitos e interesses, ainda que não identificados, tudo conforme o artigo 29 do CDC.

Em todas essas hipóteses a tutela aos consumidores é conferida ao Ministério Público pela Lei da Ação Civil Pública e pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (art. 82, inc. I, do CDC e arts. 1º, inc. II, e art. 5º, da Lei nº 7.347/85).

Postula-se, ademais, a reparação dos interesses difusos já lesados (doutrinariamente também denominado como dano moral coletivo), por terem sido atingidas as convicções, confiança e impressões subjetivas de um número indeterminável de pessoas, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).





De ressaltar que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.

#### **4. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Incide no caso, como instrumento processual de facilitação de defesa do consumidor, a regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, já que presentes a verossimilhança dos fatos e a hipossuficiência do consumidor, que são os pressupostos de sua aplicação:

*" Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência."*

A verossimilhança da alegação é caracterizada pela reclamação que aportou nesta Promotoria, não negada pela demandada, bem como por outras referências remetidas pelo site Reclame Aqui, que dá conta de um extenso relatório de reclamações contra a demandada, com destaque para o grande número de reclamações relacionadas ao cancelamento e estorno de valores.

Dessa forma, o Ministério Público requer a inversão do ônus da prova, para que a demandada assumo o ônus de se desincumbirem da imputação da prática abusiva noticiada nesta ação.



## 5. DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

A antecipação de tutela nas ações coletivas, quando preenchidos os requisitos, é de extrema importância para salvaguardar direitos fundamentais dos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente - art. 84, § 3º - a possibilidade de concessão de medida liminar, da mesma forma que o disposto na Lei nº 7.347/85, em seu art. 12. Esta possibilidade de concessão de medida liminar, nas obrigações de fazer ou não fazer, permite que alguns dos efeitos do provimento final possam ser desde logo implementados. Pertinente a transcrição do artigo 84, § 3º, do CDC:

*"Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de 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."*

Com efeito, estão presentes na hipótese os requisitos legais para o deferimento de tutela antecipada, diante da certeza de que consumidores estão se sujeitando à prática de efetuar o pagamento de passagens aéreas sem que tenham a garantia do efetivo cumprimento da oferta, embora o pagamento seja debitado no cartão de crédito, fatos sequer negados pela demandada.

Ainda, diante da natural demora na tramitação de uma ação coletiva, circunstância que poderia oportunizar a continuidade da prática abusiva, acarretando prejuízos aos consumidores, o Ministério Público requer **liminarmente**:



a) requer seja determinado à demandada que, nas compras de passagens aéreas que não sejam presenciais (guichê de aeroportos ou agências de viagens), quando, no procedimento de compra, ocorrer o aceite do consumidor, avançando na contratação, seja cumprida a oferta nos exatos termos em que foi proposta;

b) a cominação de multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por hipótese de descumprimento das obrigações da alínea anterior, cujo recolhimento será revertido ao Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85, sem prejuízo das sanções penais por crime de desobediência.

## 6. DOS PEDIDOS DE MÉRITO:

Diante do exposto, o Ministério Público requer a procedência integral da ação, acolhendo-se os seguintes pedidos:

a) sejam tornados definitivos os pedidos formulados em tutela antecipada;

b) a condenação genérica da demandada à obrigação de indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, decorrentes da prática abusiva mencionada nesta ação, conforme determina o art. 6º, inc. VI, e art. 95, ambos do CDC;

c) indenização pelos danos causados aos direitos e interesses difusos (art. 2º, parágrafo único, e art. 29, ambos do CDC), decorrentes do abalo à harmonia nas relações de consumo e da exposição da coletividade à prática abusiva levada a efeito pela requerida – dano moral coletivo previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC - cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85. Tal valor deverá ser fixado, no mínimo, em R\$ 1.000.000,00, (um milhão de



reais), diante da dimensão do dano e da relevância do bem jurídico protegido nesta ação;

d) a condenação da requerida a veicular, no prazo de quinze dias do trânsito em julgado da sentença, em seu *site* na *internet*, em seus guichês de atendimento nos aeroportos, bem como, em três jornais de grande circulação desta Capital, em dois dias intercalados, sem exclusão de domingo, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores tomem ciência da mesma, a qual deve ser introduzida com a seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Promotoria de Justiça Especializada de Defesa do Consumidor do Ministério Público, o juízo da [\_\_]<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Porto Alegre condenou a **TAM LINHAS AÉREAS S.A. (LATAM)**, nos seguintes termos: [\_\_]”. O pedido tem como finalidade servir como mecanismo de educação e informação aos consumidores e fornecedores quanto aos direitos e deveres, em atenção ao princípio do art. 4º, inc. IV, do mesmo diploma legal;

e) para o caso de descumprimento da obrigação de fazer contida no item “d”, requer seja cominada multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), revertendo eventual numerário arrecadado para o Fundo de Reconstituição dos Bens Lesados, de acordo com o artigo 13 da Lei nº 7.347/85.

## 7. REQUERIMENTOS FINAIS:

a) frustrada a autocomposição extrajudicial, requer seja dispensada a realização da audiência prevista no artigo 344 do Código de Processo Civil;

b) requer o deferimento de todos os meios de prova em direito admitidas, inclusive o depoimento pessoal dos representantes legais da requerida, se necessário,



bem como a declaração da inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inc. VIII, do CDC, nos termos do item "4" desta petição;

c) a condenação da requerida ao pagamento das despesas decorrentes do ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios, pois incabíveis na espécie;

d) requer seja publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo, caso queiram, nos termos do art. 94 do CDC.

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

Porto Alegre, 29 de julho de 2019.

Rossano Biazus,  
Promotor de Justiça.

*[1] Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Ed. Saraiva, 4ª edição, 2009, p. 389*

*[2] Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Forense Universitária, 9ª edição, 2007, p. 269*

Documento assinado digitalmente por (verificado em 29/07/2019 10:59:04):

Nome: **Rossano Biazus**  
Data: **29/07/2019 10:58:02 GMT-03:00**

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento está disponível no endereço eletrônico: "<http://www.mprs.mp.br/autenticacao/documento>" informando a chave **000003000479@SIN** e o CRC **26.6229.9410**.

1/1