PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 000002-402/2020
RECLAMADA: AZUL LINHAS AÉREAS S.A.
CNPJ: 09.296.295/0044-18

PARECER

1 - RELATÓRIO

Trata-se de processo administrativo instaurado, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do art. 33 e seguintes do Decreto Federal nº 2.181/97, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), órgão integrante do Ministério Público do Estado do Piauí, visando apurar indício de perpetração infrativa às relações de consumo por parte da Empresa **AZUL LINHAS AÉREAS S.A.**

2 - SÍNTESE DOS FATOS

Em 11 de março de 2020 foi instaurado o Processo Administrativo de caráter coletivo nº 000002-402/2020, conforme despacho Doc. SIMP nº 2579963, a fim de se discutir acerca da prática abusiva decorrente do cancelamento no voo nº 2571 com destino à Campinas – SP, que ensejou a lavratura do auto de infração 1206, conforme se verá adiante.

O referido Procedimento Administrativo originou-se a partir da atividade fiscalizatória deste PROCON/MPPI que, após receber a notícia de praticas abusivas se dirigiu ao aeroporto da capital e constatou que em decorrencia do atraso no voo 2571, com embarque previsto para ocorrer por volta das 01h:05min do dia 04/03/2020, sendo o voo remarcado para às 09h:45min e posteriormente adiado para às 10h:45min.

Ocorre que, de acordo com o auto de infração, a reclamada não disponibilizou acomodação para os passageiros que foram prejudicados, fazendo com que todas as 22 pessoas afetadas pelo atraso do voo tivessem que aguardar desconfortavelmente nas

dependências do aeroporto durante toda a madrugada e parte da manhã.

Em sua defesa, protocolada de maneira intempestiva, o fornecedor aduziu, em sintese: i) a ilegitimidade do PROCON/MPPI para realizar fiscalizações acerca dos serviços prestados pela empresa; ii) que o cancelamento do voo se deu por motivos emergênciais e operacionais por fatores externos alheios a vontade da companhia aérea; iii) que buscou reacomodar todos os passageiros nos voos mais próximos, bem como que ofereceu todas as facilidades possíveis para que estes aguardassem de forma confortável; iii) por se tratar de produção de prova pretérita não cabe ao fornecedor, mas sim a este Órgão o ônus da produção de provas cabalisticas acerca do fato; e, iv) o fornecedor cumpriu a legislação, não havendo qualquer irregularidade nos procedimentos adotados.

Após, vieram os autos conclusos para análise.

É o relatório.

3 – ENQUADRAMENTO LEGAL

3.1– DA APLICAÇÃO DO CDC E DA NECESSIDADE DE TRATAMENTO COLETIVO

O Código de Defesa do Consumidor prevê os conceitos de Consumidor, como sendo a "pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" e Fornecedor, como sendo a "pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Da mesma forma trás os conceitos de produto e serviço, no caso em comento destaca-se o conceito trazido em seu Art. 3º, §2º segundo o qual serviço é Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração (…).

Vê-se então que é inquestionável a aplicação do CDC no caso em tela, haja vista a presença dos atores da relação de consumo bem como a prestação do serviço de transporte aéreo objeto da companhia aérea AZUL LINHAS AÉREAS S.A.

No que se refere ao tratamento coletivo, necessário mencionar que o parágrafo único do artigo 2º do CDC, equipara ao conceito de consumidor: "a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo."

No mesmo sentido, destaca-se que no art. 29 o legislador consumerista equipara a consumidor "todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas".

Ademais o entendimento da jurisprudência converge para a aplicação do Códex Consumerista nas presente relação jurídica, veja:

> ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO 2 JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL Processo nº: 0141283-47.2016.8.19.0001 Autor (a): PRISCILA PEREIRA CUNHA Ré (u): AVIANCA e TACA PROJETO DE SENTENÇA Dispensado o relatório, conforme possibilita o artigo 38 da lei n. 9099/95, passo a decidir. Trata-se de ação pelo rito sumaríssimo em que a parte autora alega que houve cancelamento do voo no regresso de Cusco/Peru, somente tendo o voo sido remarcado no dia seguinte. Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva argüida pela ré avianca, pois figura na relação jurídica de direito material, como se constata dos autos, fls. 11. **No mérito, ressalto que a relação jurídica objeto da presente demanda é de consumo, uma vez que a parte autora encontra-se abarcada pelo conceito normativo positivado nos arts. 20 c/c 17 c/c 29 da Lei n. 8078/90 e, igualmente, a parte ré subsume-se ao conceito do art. 30 do referido diploma legal. Por essa razão, impõe-se a inteira aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor - que positiva um núcleo de regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores enquanto tais - inclusive no que se refere à possibilidade de inversão do ônus da prova em favor da parte autora (inversão que se realiza nesse ato) e à natureza objetiva da responsabilidade civil das partes rés.** Em assim sendo e, mais, considerando as alegações veiculadas pela parte autora em sua petição inicial e na audiência realizada perante este juízo, tenho como parcialmente procedentes as razões invocadas ao embasamento de sua pretensão. Incontroverso, já que não impugnado especificamente pelas Rés (art. 312 CPC)), seja na contestação, seja em sede de AIJ que houve cancelamento do voo no regresso de Cusco/Peru, somente tendo o voo sido remarcado no dia seguinte. Não tendo comprovado a existência de qualquer excludente de nexo de causalidade, irrecusável a responsabilidade civil das Rés de indenizar os danos sofridos pela parte autora, inclusive nos gastos que foi obrigado a realizar no valor de R$ 367,20, sendo aplicável, ao caso, o art. 7, parágrafo único, o art. 25 parágrafo 1° e o art. 18, todos da lei 8.078/90/90. Por fim, entendo que as Rés, com sua conduta, violaram os direitos da personalidade da parte autora, pelo que acolho o pedido de indenização por danos morais e fixo seu valor em R$ 6.000,00, considerando o principio da razoabilidade, sendo aplicável, ao caso, o art. 7º paragrafo único, o art. 25 parágrafo 1° e o art. 18, todos da lei 8.078/90/90. (…) P. R. I. Rio de Janeiro, 18 de julho de 2016. FLAVIO CITRO VIEIRA DE MELLO, Juiz de Direito. (grifos inseridos)

Assim, reconhecida a relação de consumo e consequentemente a aplicação do CDC na prestação de serviço realizado pelo fornecedor, independentemente da natureza jurídica do consumidor, podendo este ser pessoa física ou jurídica, e que ao desrespeitar os preceitos legais contidos no Codex Consumerista o fornecedor acaba lesando de maneira indistinta uma coletividade de consumidores, nada mais justo tratar de forma coletiva o caso, conforme prevê o artigo 81 do CDC:

Conforme direciona o art. 81 do CDC:

> 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 relação jurídica base;
> III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

3.2 – DA LEGITMIDADE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR.

A legitimidade ativa do PROCON, órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Piauí, é patente no vertente caso.

Basta perceber que se cuida *in casu* de direitos coletivos, os quais derivam da unidade da relação jurídica que enlaça os consumidores passageiros do voo n° 2571, que após ser cancelado tiveram que aguardar por quase 10 (dez) horas nas dependências do aeroporto e de maneira desconfortável, para poder seguir viagem.

O Art. 4º, III, do Decreto Federal nº 2.181 de 20 de março de 1997, estabelece que caberá ao órgão estadual de defesa do consumidor exercer a atividade de fiscalização das relações de consumo, veja:

> Art. 4º No âmbito de sua jurisdição e competência, caberá ao órgão estadual, do Distrito Federal e municipal de proteção e defesa do consumidor, criado, na forma da lei, especificamente para este fim, **exercitar as atividades contidas nos incisos II a XII do art. 3º** deste Decreto e, ainda:
>
> III - fiscalizar as relações de consumo;

Na mesma trilha, o Art. 5º da Lei Complementar Estadual 36/2004 prevê que cabe ao PROCON/MPPI, além de exercer a atividade fiscalizatória, também aplicar as sanções administrativas previstas no CDC e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor, veja:

> Art. 5. Ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí - PROCON/MP-PI, no âmbito do Estado do Piauí, compete exercer as atribuições previstas no artigo 4º do Decreto 2.181, de 20 de março de 1997:
>
> II - **fiscalizar as relações de consumo, aplicando as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro 1990, e em outras normas pertinentes à Defesa do Consumidor;**

É o que também dispõe a Constituição do Estado do Piauí, conferindo ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor a tutela dos direitos e interesses em sede de direito consumerista. Segue a literalidade do preceptivo constitucional:

> Art. 148. A defesa do consumidor é exercida pelo Ministério Público através do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI.

Em outras palavras, o PROCON é legitimado para propo exercer atividade fiscalizatórias em matérias consumeristas, sendo tal legitimação inerente e, até mesmo, imprescindível ao exercício de suas funções e alcance de seus objetivos institucionais.

O fato de existirem Agências Reguladoras para determinados serviços não afasta a legitimidade dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. É nesse sentido o entendimento dos Tribunais:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE ATO ADMINISTRATIVO. APLICAÇÃO DE MULTA. VIOLAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRAS DE PASSAGENS AÉREAS. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Pretensão da apelante de desconstituir o AIIM que lhe aplicou multa em razão de violação ao art. 49 do CDC, o qual resguarda o direito de arrependimento do consumidor de compras feitas pela internet no prazo de sete dias. Sentença de improcedência do pedido. **Atribuições do PROCON para aplicação de multas relacionadas ao fornecimento de serviço de transporte aéreo. A simples existência de agência reguladora, no caso a ANAC, não implica subtrair a competência da Fundação, com previsão constitucional e legal.** Conjunto probatório suficiente para demonstrar a prática das infrações. Ato administrativo hígido. Observância do devido processo legal e da ampla defesa. Aplicação de penalidade nos termos dos arts. 56, I, e 57, da Lei nº 8.078/1990, e da Portaria Normativa nº 45/2015, considerando a gravidade da infração, o porte econômico da autora e a reincidência de violação ao direito do consumidor. Faturamento médio da empresa estimado pelo PROCON. Autora que não juntou aos autos documento hábil a afastar a estimativa de faturamento. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJ-SP - AC: 10254948920178260053 SP 1025494-89.2017.8.26.0053, Relator: Djalma Lofrano Filho, Data de Julgamento: 23/09/2020, 13ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 24/09/2020). (grifos inseridos)

Resulta, pois, indubitável a legitimidade ativa do Ministério Público do Estado do Piauí, através do PROCON/MPPI, para a tutela dos consumidores que estão sendo lesados pela prática da companhia aérea demandada.

3.3 – DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E DE SEUS DIREITOS BÁSICOS.

A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do

consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas disposições transitórias, sendo um sistema autônomo dentro do quadro Constitucional, que incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, como lei principiológica, tem como objetivo o respeito à dignidade, à saúde e segurança dos consumidores e pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, partindo da premissa de que ele, por ser a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca nas relações de consumo, encontra-se normalmente em posição de inferioridade perante o fornecedor.

Assim como prevê, também a necessidade de atuação ativa do estado, mediante ações governamentais que visem proteger efetivamente o consumidor, entre outros pontos, por iniciativa direta, ou seja, através de seu poder legiferante, conforme se depreende da leitura de seu artigo 4º, I e II, *in verbis*:

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
>
> **I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.**
>
> **II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:**
>
> **a) por iniciativa direta;**
>
> b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
>
> c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

Assim, enquadrando-se a relação como contrato de consumo, aplicar-se-á a Lei Protetiva em sua plenitude, ocasionando grandes vantagens para o consumidor. Por ter um caráter de norma pública e interesse social, torna-se inerente o protecionismo.

Vale pontuar que o conceito de vulnerabilidade é diverso de hipossuficiência, pois todo consumidor é sempre vulnerável, mas nem sempre será hipossuficiente. Para a vulnerabilidade pouco importa a situação política, social, econômica e financeira da pessoa, bastando a condição de consumidor, para daí decorrer todos os benefícios legislativos. Ainda, o consumidor é sempre vulnerável quando se sujeita a práticas de oferta, publicidade e de fornecimento de produtos e serviços, bem como aos contratos referentes à aquisição de serviços. Já a hipossuficiência pressupõe insuficiência cultural, técnica ou econômica do consumidor, o que enfatiza o desequilíbrio da relação consumerista.

Fundamental mencionar entendimento da jurisprudência pátria:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. (...)PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. (...)
> 4. **O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo**, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios. (...)
> (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009) (grifos inseridos)

> Vale ressaltar que **a hipossuficiência não se confunde com o conceito de vulnerabilidade do consumidor, princípio esse previsto no art. 4º, I do Código Consumerista, que reconhece ser o consumidor a parte mais fraca da relação de consumo. Tal princípio tem como consequência jurídica a intervenção do Estado na relação de consumo para que seja mantido o equilíbrio entre as partes, de modo que o poder de uma não sufoque os direitos da outra. A vulnerabilidade é uma condição inerente ao consumidor, ou seja, todo consumidor é considerado vulnerável, a parte frágil da relação de consumo.** (TJDFT – AGI nº 20080020135496 - 4º Turma Cível – Rel. Des. Arlindo Mares – DJ. 13/05/09) (grifos inseridos)

O Código de Defesa do Consumidor ao elencar em seu Art. 6º um rol exemplificativo de direitos básicos do consumidor buscou dar efetividade aos demais direitos previstos no corpo da lei, dentre os quais cabe destacar no caso concreto a aplicação dos incisos IV e VI, os quais versam respectivamente sobre a proteção (...) contra **práticas e cláusulas abusivas** ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, veja:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
> IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
> VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

3.4 – DA VIOLAÇÃO ÀS NORMAS LEGAIS.

Os serviços de transporte aéreo devem seguir as normas específicas ditadas pela legislação aeronáutico, bem como as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, não obstante a aplicação da do CDC, e demais normas pertinentes à defesa do consumidor.

Assim, cumpre observar, inicialmente a lei nº 7.565 de 1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica – que trás normas gerais acerca dos serviços aéreos, em especial ao caso concreto o que se encontra expresso em seu Art. 231, parágrafo único:

> Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala **por período superior a 4 (quatro) horas**, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.
> Parágrafo único. **Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.**

Nota-se que o próprio código aeronáuitico, como norma geral que é, prevê a obrigação de o transportador arcar com as despesas de hospedagem, quando for o caso, diante da hipotese de ocorrer atrasos ou interrupções superiores a 4 (quatro) horas.

No mesmo sentido a ANAC dispõe da resolução nº 141 de 2010, a qual versando acerca das condições geris de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos estabelece o que segue:

> Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.
> § 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:
> I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;
> II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;
> **III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.**

Ademais a Resolução 400 de 2017 da ANAC ratifica a necessidade de o transportador prestar assistência material devida aos passageiros quando da ocorrencia de cancelamentos ou atrasos, sendo que se a intercorrência for superior a 4 (quatro) horas, se faz necessário a disponibilização de hospedágem, em caso de pernoite, veja:

> 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 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.**

No caso concreto, pode-se observar a partir dos autos que o fornecedor fez com que 22 passageiros tivessem que esperar por quase 10 (dez) horas até o próximo voo, nas dependências do aeroporto, sem a devida assistência material.

Logo, resta claro o descumprimento da legislação aeronáutica, bem como de resoluções da ANAC, conforme se pôde perceber a partir da análise dos dispositivos supramencionados, em face da situação concreta vivenciada pelos passageiros e constadada pelo Fiscal deste órgão.

Como bem citado pelo fornecedor, "*o atraso ou cancelamento de voo, por si só, não são práricas consideradas abusivas (...)*". Mas o fato de o transportador não prestar a devida assistência material, conforme determinam as normas legais aplicáveis, caracteriza a prática abusiva, a qual pode gerar, inclusive, o dever de indenizar conforme se verá no próximo tópico ao se analisar as decisões judiciais acerca do caso.

3.5 – DO ENTENDIMENTO JURISPRUDÊNCIAL.

Conforme visto anteriormente, houve no presente caso o descumprimento do dever legal de prestar assistência matérial devida aos passageiros, fazendo com que estes vivenciassem situação de intranquilidade e abalos fisicos e psicológicos ante a espera por quase 10 (dez) horas nas dependências do aeroporto.

A jurisprudência é clara no sentido de haver abusividade no desrepeito às normas legais referentes à prestação de assistência material diante de intercorrências como a do caso concreto.

Em julgamento de caso análogo, o TJCE - Tribunal de Justiça do Ceará entendeu que as complicações de tráfego aéreo não caracterizam, por si só, a existência de caso fortuito ou força maior, mantendo a condenação de companhia aérea que não prestou devidamente a assistência matérial aos consumidores diante do atraso de 12 horas em seu voo:

> DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO EM AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. COMPANHIA AÉREA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO DE 12 HORAS. FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. RESOLUÇÃO 400/2016, DA ANAC. DANOS MORAIS DEVIDOS. QUANTUM DE R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA CONFIRMADA. 1. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, caput, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços. **2. É sabido que as complicações de trafego aéreo não caracterizam, por si só, a existência de caso fortuito ou força maior, visto que trata-se de fortuito interno, ou seja, um risco típico da operação comercial realizada pela empresa**, razão pela qual a argumentação de que os voos foram cancelados por razões de segurança

> operacional, não podem isoladamente isentar a responsabilidade da promovida/apelante. **3. Ressalta-se, que a resolução 400/2016, da ANAC, prevê que o trasportador deverá oferecer ao passageiro que comparecer ao embarque direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação**, o que não ocorreu, não tendo a apelante demonstrado fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, em conformidade com o art. 373, II, do CPC/15. 4. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos a Apelação Cível de nº 0121551-38.2019.8.06.0001, acorda a Terceira Câmara de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Ceará, por unanimidade, conhecer e negar provimento ao recurso de apelação, em conformidade com o voto da relatora. MARIA VILAUBA FAUSTO LOPES Desembargadora Relatora. (TJ-CE - AC: 01215513820198060001 CE 0121551-38.2019.8.06.0001, Relator: MARIA VILAUBA FAUSTO LOPES, Data de Julgamento: 03/02/2021, 3ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 03/02/2021).

Da mesma forma, o TJPR – Tribunal de justiça do Paraná entendeu o que a postergação da viagem superior a 4 (quatro) horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito a devida assisntência material e informacional ao consumidor lesado, independente da causa originária, veja:

> RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DO VOO DEVIDO À MANUTENÇÃO DA AERONAVE. REMANEJAMENTO PARA O PRÓXIMO VOO. ATRASO DE 8 HORAS. INOBSERVÂNCIA DO ART. 6º, § 1º E ART. 14 DA RESOLUÇÃO 141. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO CONSUMERISTA. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM SENTENCIALMENTE ARBITRADO. RECURSO DESPROVIDO. I – RELATÓRIO ORAL EM SESSÃO. II – PASSO AO VOTO Conhecimento e desprovimento do recurso conforme motivação exposta na ementa, vez que, em que pese a alegação da recorrente da impossibilidade de decolagem, a companhia aérea não logrou êxito em comprovar o arrazoado, nem mesmo de demonstrar a prestação do atendimento devido ao recorrido, deixando de oferecer alimentação, hospedagem e as informações necessária, contrário ao que se prevê no art. 14 da Resolução nº . **A postergação da viagem superior a 4 (quatro) horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. Mesmo na hipótese de eventual intempérie, responde a empresa aérea que se abstém de prestar a assistência adequada a fim de minimizar os prejuízos e o sofrimento dos usuários.** O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se " em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornosin re ipsa" suportados pelo passageiro e o quantum indenizatório deve estear-se em requisitos tais como culpa do réu, nível sócio-econômico das partes e consequências do ato ilícito, para, em atenção ao sobreprincípio da razoabilidade, equivaler a importe que, a um só tempo, não sirva de lucro à vítima, tampouco desfalque o patrimônio do lesante, mostrando-se apto a compor, na justa medida, o gravame sofrido, com o sentido compensatório, pedagógico e punitivo que dele exige-se, daí porque deve ser mantido o valor arbitrado pela sentença. Condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa. Ante o exposto, esta 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos,

> em relação ao recurso de GOL LINHAS AÉREAS S.A., julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Não-Provimento nos exatos termos do voto. O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz (a) Marcel Luis Hoffmann, sem voto, e dele participaram os Juízes Eduardo Ressetti Pinheiro Marques Vianna (relator), Helder Luis Henrique Taguchi e Irineu Stein Junior. 17 de abril de 2020 Eduardo Ressetti Pinheiro Marques Vianna Juiz (a) relator (a).

No caso concreto, verificou-se a permanencia de 22 (vinte e dois) passageiros nas dependências do aeroporto por um periodo de tempo superior a 4 (quatro) horas, tempo previsto em lei que gera direito a assistência material com acomodação em local adequado, translado e até mesmo hospedagem, como já visto.

A jurisprudência também é unissona no sentido em que reconhece falha na prestação do serviço, bem como o dever de indenizar quando da ocorrência da não prestação da devida assistência material no tocante à não disponibilização de acomodação confortável ou mesmo hospedágem nos casos de cancelamento ou atrasos superiores a 4 (quatro) horas, veja:

> AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. COMPANHIA DE AVIAÇÃO QUE ALEGA TER CUMPRIDO DETERMINAÇÃO DA TORRE DE CONTROLE DIANTE DO GRANDE TRÁFEGO AÉREO. INDIFERENÇA DA QUESTÃO. AUSÊNCIA DE QUALQUER ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS. DANO MORAL EVIDENTE. PASSAGEIROS QUE SÃO COLOCADOS EM CAMAS DE CAMPANHA DURANTE A MADRUGADA, PELO PRÓPRIO ADMINISTRADOR DO AEROPORTO, NOS CORREDORES DO ESTABELECIMENTO. **COMPANHIA AÉREA QUE NÃO AMPARA OS PASSAGEIROS. NÃO FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO, ÁGUA, OU HOSPEDAGEM. DESRESPEITO EVIDENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATRASO SUPERIOR A 4 HORAS. PERÍODO NOTURNO.** ART. 231, PAR. ÚN., DA LEI N. 7565/86 (CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA) E ART. 14 DA RESOLUÇÃO 141 DA ANAC DESRESPEITADOS PELO TRANSPORTADOR. FRUSTRAÇÃO NA VIAGEM INTERNACIONAL. INDENIZAÇÃO FIXADA DENTRO DA PROPORCIONALDIADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. **Ainda que haja necessidade justificada pela própria segurança dos usuários, de cancelamento ou adiamento de voo, cabe à companhia aérea prestar toda a assistência aos passageiros, nos termos da determinação do Código Brasileiro de Aeronáutica (art. 231, par. ún.) e do art. 14 da Resolução 141 da ANAC.** Não o fazendo, arca com as consequências da má prestação do serviço.(TJ-SC - RI: 20157012077 Balneário Camboriú 2015.701207-7, Relator: Adriana Lisbôa, Data de Julgamento: 18/07/2016, Sétima Turma de Recursos - Itajaí)

Da mesma forma entendeu o TJSP – Tribunal de Justiça de São Paulo, ao julgar caso análogo em que houve o atraso de 7 (sete) horas devido ao cancelamento de voo, veja:

> DANO MORAL – Transporte aéreo – Atraso de voo – Danos morais configurados – Indenização devida – Arbitramento em R$ 3.000,00 – Pretensão à majoração para R$15.000,00 – Acolhimento, em parte – **Cancelamento comunicado tardiamente ao passageiro, ensejando atraso superior a 07 horas para a realização da viagem, sem a prestação de**

> **assistência material adequada – Grave descumprimento do dever de prover hospedagem ao passageiro, previsto no art. 14 da Resolução ANAC nº. 141/2010 para os casos em que o atraso supera 04 (quatro) horas – Autor pernoitou no próprio aeroporto, dormindo entre as cadeiras no saguão** - Montante majorado para R$ 10.000,00 – Recurso provido, em parte.(TJ-SP - AC: 10175063520188260068 SP 1017506-35.2018.8.26.0068, Relator: Mario de Oliveira, Data de Julgamento: 25/09/2019, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/09/2019).

Nota-se então que o entendimento jurisprudencial é claro ao reconhecer a abusividade e falha na prestação do serviço de transporte aéreo, quando há o desrespeito as normas legais no tocante à assistência material.

3.6 – DAS PRÁTICAS ABUSIVAS.

O Diploma consumerista visa proteger o consumidor contra as práticas abusivas, aquelas práticas irregulares na negociação que por consequência ferem a ordem jurídica, que desvirtuam dos padrões de boa conduta, excedendo os limites da boa-fé.

Leciona Antônio Herman V. E Benjamin: "É a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor".

O rol de práticas abusivas apresentado no artigo 39 do CDC não esgota a extensão do tema, sendo apenas de caráter exemplificativo. Assim, seria a prática abusiva, em sua essência, como um abuso de direito.

O art. 39 da Lei 8.078/1990 tipifica, em *numerus apertus*, uma série de situações tidas como ensejadoras do abuso de direito consumerista. Muitas das hipóteses ali descritas são bem comuns na contemporaneidade, sem excluir outras que surgirem pela evolução das relações negociais. Deve-se entender que constitui prática abusiva qualquer conduta ou ato em contradição com o próprio espírito da lei consumerista.

Adequa-se ao caso em comento, o previsto no inciso V e VIII do art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, veja:

> 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);

No caso sob apreciação, percebe-se que o fornecedor, mesmo diante de clara situação de atraso no voo, por periodo de tempo superior a 4 (quatro) horas não prestoua assistência

material devida aos consumidores que tiveram que esperar de maneira desconfortável nas dependências do aeroporto por quase 10 (dez) horas até que fossem realocados em outro voo.

3.7 - DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR

Buscando trazer efetividade e maior poder de tutela dos direitos consumeristas, legislador infraconstitucional inseriu no texto do diploma consumerista que **a responsabilidade do fornecedor em caso de ocorrência de danos é objetiva**, ou seja, independe de eventual culpa, pois pela teoria do risco, este deveria assumir o dano em razão da atividade que realiza, não havendo, portanto, necessidade de demonstrar conduta intencional ou negligente do mesmo, mas apenas o nexo de causalidade existente entre a conduta e o fato do serviço.

A responsabilidade objetiva é tida como sendo a norma geral de todo o sistema de responsabilidade do CDC. Sendo assim, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeitar-se-á ao regime de responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente dispuser em contrário.

Dessa forma, a intenção subjetiva do prestador pouco importa quando se enfrenta questões que envolvem relações de consumo tendo em conta que esta não faz parte dos critérios levados em consideração no momento de se condenar à reparação do dano, pois que, havendo ou não a intenção de lesar, o que prevalece é apenas a existência do prejuízo, e por isso, o causador é obrigado a repará-lo.

Nota-se, que o fornecedor atuando em desconformidade com as normas legais vigentes deu causa a violação direta à legislação consumerista e gerou impactos tanto materiais quanto morais, uma vez que, ao não prestar devidamente a assistência material fez com que os consumidores pernoitassem nas dependências do aeroporto, sem ter tomado as providências cabíveis para acomodar de forma adequada esses passageiros prejudicados pelo atraso/cancelamento de seu voo.

Neste sentido é o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor ao dispor que o fornecedor responde, independente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos a danos relativos à má prestação de serviços, veja:

> 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 por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

No que concerne a responsabilidade objetiva do fornecedor, de que trata o 14º do citado código, CAVALLIERI FILHO, assim o conceitua:

> Que responsabilidade é o cumprimento de deveres que podem atingir a todos distintamente ou indistintamente, vez que, são identificados no caso dos direitos relativos e absolutos respectivamente. É dizer que pela convivência social a conduta externa de uma pessoa implica sua submissão ao dever jurídico que lhe é imposto pelo Direito Positivo[1]

A responsabilidade objetiva se configura independentemente da culpa, como leciona Carlos Roberto Gonçalves.

> "Nos casos de responsabilidade objetiva, não se exige prova de culpa do agente para que seja obrigado a reparar o dano. Em alguns, ela é presumida pela lei. Em outros, é de todo prescindível, porque a responsabilidade se funda no risco (objetiva propriamente dita ou pura.[2]

A jurisprudência é clara ao tratar do tema, reconhecendo a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos materiais causados aos consumidores, veja:

> APELAÇÃO CÍVEL – INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS – OFERTA DE CURSO NÃO RECONHECIDO PELO MEC – ATRASO NA ENTREGA DO CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO CURSO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – QUANTUM – ADEQUAÇÃO – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – DISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS – SENTENÇA MANTIDA. A relação existente entre o aluno e o estabelecimento de ensino deve ser analisada sob o prisma consumerista. **O fornecedor de serviços responde de forma objetiva e independentemente de existência de culpa pela falha na prestação do serviço**. A responsabilidade civil impõe àquele que causar dano a outrem o dever de repará-lo, comprovado o ato ilícito, o dano e o nexo de causalidade entre eles (CC, arts. 186 e 927). O atraso na entrega do certificado de conclusão do curso em razão da ministração de curso antes da autorização do MEC gera danos morais indenizáveis. O quantum devido deve ser arbitrado em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Obedecidos tais princípios, impõe-se a manutenção da sentença. Tendo sido reconhecida a sucumbência recíproca e distribuídos os ônus entre os litigantes, não há que se falar em redistribuição dos referidos ônus. Recurso não provido. [3]

Vale mencionar que, no total, 22 (vinte e dois) passageiros foram prejudicados pela omissão de assistência material adequada, tendo que pernoitar nas dependências do aeroporto sem o mínimo de conforto necessário para uma espera de cerca de 10 (dez) horas até o próximo voo.

---

[1] *Programa de Responsabilidade Civil*. 8ª ed., São Paulo: Atlas, 2008

[2] Responsabilidade Civil, 8ª ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 21/22

[3] APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.12.046456-5/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE (S): META ESCOLA TECNICA FORMAÇÃO PROFISSIONAL LTDA E OUTRO (A)(S), VALÉRIA DE FÁTIMA AMBRÓSIO DE JESUS - APELADO (A)(S): MARIO DE SOUSA NUNES

4 - CONCLUSÃO

Ante o exposto, por estar convicto da existência de transgressão ao Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, opino pela aplicação de multa a Reclamada **AZUL LINHAS AÉREAS S.A**, tendo em vista perpetração infrativa aos **arts. 6º, IV e VI;** e, **39, V e VIII** da citada lei.

É o parecer.

À apreciação superior.

Teresina, 18 de fevereiro de 2020.

PEDRO GUSTAVO DE SOUSA
Assessor Jurídico – Mat. n°15.723
PROCON/MPPI