



8994781



08012.001112/2019-79

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 214/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****Processo nº 08012.001112/2019-79****Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (Ex-officio)****Representado: Decolar.com Ltda****Assunto: Dever de Informação****Ementa: Averiguação Preliminar. Dificuldades de reacomodação de passageiros da Avianca em decorrência da crise financeira desta empresa aérea. Suposta ausência de efetiva informação aos consumidores. Sugestão de Instauração de Processo Administrativo.**

Senhor Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas,

I. Relatório

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada *Ex-officio*, por este Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em razão de notícias amplamente difundidas na mídia sobre as dificuldades de reacomodação de passageiros da Avianca em decorrência da crise financeira desta empresa aérea e da obrigação das agências de viagens, dentre elas a Decolar.com Ltda., de prestarem plena assistência aos passageiros que tiveram problemas por conta da suspensão de voos pela Avianca, bem como do dever de informar da Representada dos possíveis cancelamentos de voos.

No dia 18 de abril de 2019, foi enviada a Notificação nº 2/2019/CGCTSA/DPDC/SENACON, ao representante legal da Submarino Viagens Ltda, solicitando esclarecimentos a respeito dos seguintes quesitos: *a) Após a deflagração da crise da Avianca (OceanAir Linhas Aéreas S/A – Em Recuperação Judicial), os clientes dessa agência que adquiriram bilhetes de tal companhia foram advertidos de eventual risco de não terem condições de voar? Em caso positivo, informar a partir de quando tal advertência passou a ser veiculada e de que forma. b) De que forma vem ocorrendo a reacomodação dos passageiros que adquiriram passagens por intermédio dessa agência? c) Explique como ocorre o reembolso, caso seja a opção escolhida pelo consumidor. d) Dos passageiros que deveriam ter sido transportados, informar, do total, quantos foram reacomodados em voos equivalentes, quantos tiveram seus bilhetes ressarcidos e quanto se encontram com situação pendente de definição. e) qual o plano de contingência para os passageiros a transportar?*

Em resposta (protocolado nº 08000.015679/2019-61), a empresa informou que especificamente sobre os cancelamentos de voos anunciados pela Avianca, desde o anúncio da recuperação judicial da Avianca, em dezembro de 2018, tem trabalhado intensamente para garantir que as reservas de seus consumidores sejam reacomodadas em outros voos ou até mesmo em outras companhias aéreas. Destacou que em seu plano de contingência, disponibilizou funcionários para ficarem alocados dentro da Avianca Brasil e nos principais aeroportos afetados e estabeleceu uma rotina diária da

gestão de relacionamento com o consumidor para realizar as reacomodações. Salientou que até o presente momento, todos os casos foram tratados, sem qualquer custo para os consumidores, sendo que 70% já foram reacomodados, 10% tiveram seu reembolso integral e os demais 20% estão sendo solucionados. Por fim, ressaltou que a empresa segue comunicando ativamente os consumidores por meio dos canais de atendimento e recomenda que eles se mantenham atualizados sobre a situação dos voos cancelados no site da Avianca (www.avianca.com.br - guia cancelamentos), que sempre consultem o voo antes de dirigir-se ao aeroporto e que cheguem ao aeroporto com pelo menos 4 horas de antecedência.

É o relatório.

II. Fundamentação

A Constituição Federal considera a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, XXXII, e 170, CF). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo.

Dessa forma, o CDC estabeleceu os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade, a boa-fé, a confiança e a transparência, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, *caput*, I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas.

Com base em tais princípios e regras, todo consumidor possui o direito à obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços e os produtos, com especificações corretas de suas características, composição e preço. Nesse sentido, é a disposição contida no art. 6º, inciso III, do CDC:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

[...]

III - informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. (grifo nosso)

O art. 31 do mesmo Código reforça esse direito, especificando os aspectos que devem constar da informação ao consumidor. Sublinha-se, ainda, que não é qualquer modalidade informativa que se presta para atender aos ditames do Código. A informação deve ser **correta** (verdadeira), **clara** (de fácil entendimento), **precisa** (sem prolixidade), **ostensiva** (de fácil percepção) e **em língua portuguesa**, sob pena de ofensa à legislação vigente. Em suma, o Código não busca resguardar a informação por si só, mas a qualidade desta, a sua efetividade.

O Direito à Informação é primordial para todas as relações de consumo, devendo sempre ser observado minuciosamente, pois, além de ser um pressuposto para o exercício de liberdade de escolha do consumidor, assegura os demais direitos e princípios norteadores das relações de consumo, como por exemplo, a sua vulnerabilidade, a boa-fé, a transparência nas contratações, dentre outros.

A informação a ser prestada ao consumidor deve ser completa, gratuita e útil^[1], de forma que o consumidor compreenda o que está contratando e todas as consequências dessa contratação. Ela é a essência do contrato e assegura a transparência na relação de consumo. O direito de informação é assegurado pelo CDC em razão da sua importância para a consolidação da contratação no ordenamento jurídico.

Nesse contexto, e analisando o caso em tela, em que pese a empresa argumentar no sentido de que a crise enfrentada pela Avianca é de amplo conhecimento, sobretudo pela divulgação midiática envolvendo o assunto, bem como que a empresa realizou o contato com os consumidores que já haviam sido afetados pela compra de passagens envolvendo as rotas impactadas, é preciso verificar a

qualidade dessas informações repassadas aos consumidores, se de fato houve efetividade e compreensão necessária quando da entrega dessas mensagens aos clientes.

Ademais, o Código estabelece em seu artigo 14 a responsabilização do *fornecedor de serviços, 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.* (grifo nosso)

Outro aspecto que merece relevo no caso objeto de análise é a questão da solidariedade, prevista no CDC no parágrafo único do art. 7º [...] Parágrafo único. *Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.* No mesmo sentido, o artigo 25, § 1º assim dispõe: "Art. 25. [...] § 1º *Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores*".

Outrossim, a jurisprudência dos Tribunais confirma o entendimento da responsabilidade solidária nos julgamentos de casos correlatos envolvendo agências de turismo e companhias aéreas. Vejamos:

DIREITO CIVIL, DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONHECIMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. AGÊNCIA DE TURISMO. EMPRESA AÉREA. SOLIDARIEDADE. ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, 14 E 25, § 1º, TODOS DO CDC. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL APÓS EXCESSIVO TEMPO DE ESPERA (7 HORAS). DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDIMENSIONAMENTO. PROVIMENTO PARCIAL DOS APELOS. 1. Apelações interpostas contra sentença proferida em ação de conhecimento, com pedidos de indenização por danos materiais e morais, em decorrência do cancelamento, pela companhia aérea, de voo internacional. 2. Tanto a agência de turismo, responsável pela venda dos pacotes de viagens aos autores, como a companhia aérea, responsável direta pelo cancelamento do voo, respondem objetiva e solidariamente pelos danos causados, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, todos do CDC. 2.1. Por força do artigo 34 do CDC, a empresa que realiza intermediação entre o consumidor e os prestadores de serviços do pacote de viagens é a responsável pelos defeitos na prestação do serviço contratado, devendo prezar pela qualidade, bem como informação e assistência material ao passageiro. 2.2. Ou seja: "É solidária a responsabilidade entre a agência de turismo ou de viagens e a efetiva prestadora de serviços, quer seja a companhia marítima no caso de Cruzeiros, sendo permitido, portanto, que a parte demande contra qualquer delas, ou contra ambas, pela prestação do serviço, dada a legitimidade passiva de ambas [...]". (TJDFT, 8ª Turma Cível, APC nº 2015.07.1.030183-3, relª. Desª. Ana Cantarino, DJe de 6/2/2018, pp. 653/662) 3. Portanto, se o pacote da agência de viagens compreende apresentação de serviços de terceiros e há defeito na prestação de qualquer dos fornecedores da cadeia, inegável é a responsabilidade da agência vendedora do pacote. 3.1. "Trata-se de um aspecto dos mais relevantes em termos de responsabilidade civil dos que causarem danos a consumidores ou terceiros não envolvidos em dada relação de consumo. Como a responsabilidade é objetiva, decorrente da simples colocação no mercado de determinado produto ou prestação de dado serviço, ao consumidor é conferido o direito de intentar as medidas contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade que propiciou a colocação do mesmo produto no mercado, ou então a prestação de serviço". (in Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 7ª Ed. Forense, p. 141). 4. Comprovado que não houve prestação dos serviços, cabe ao fornecedor devolver os valores cobrados, de acordo com o artigo 20, I, do CDC. 5. Configurada falha na prestação de serviços, diante do cancelamento do voo, que impossibilitou os autores de cumprir itinerário previamente contratado e de comparecer ao evento marcado na cidade destino, a situação é suficiente para demonstrar o acidente de consumo, que trouxe inegáveis transtornos e aborrecimentos capazes de abalar os direitos de natureza extrapatrimonial, a justificar reparação por danos morais. 6. Precedente da Casa: " [...] 1. A extrema

desorganização e entraves burocráticos internos que certamente contribuíram para a espera de 9 (nove) meses do apelante/autor para receber a restituição integral do valor dos bilhetes aéreos para viagem com sua família, que somente foi pago após o ajuizamento da demanda, lhe ocasionou sentimentos de descaso, menosprezo, impotência e humilhação e revelam a falha na prestação do serviço, que dada a peculiaridade do caso, ultrapassa o parâmetro habitual dos meros aborrecimentos e dissabores cotidianos, configurando nítido dano moral. 2. Incumbem à agência de viagem e à companhia aérea, solidariamente, pagarem a indenização por danos morais em razão da lesão aos direitos da personalidade do consumidor [...]". (3ª Turma Cível, APC nº 2016.01.1.006013-5, relª. Desª. Maria de Lourdes Abreu, DJe de 16/2/2017, pp. 359/372). 7. O valor da indenização por danos morais deve ser arbitrado com moderação e razoabilidade, considerando-se as circunstâncias específicas do caso, a condição financeira das partes e a gravidade da repercussão da ofensa. Enfim, busca-se encontrar um quantum razoável que atenda à função pedagógico-punitiva, isto é, inibir a prática do ilícito e compensar o sofrimento do ofendido, sem caracterizar, entretanto, enriquecimento indevido. 7.1. Dentro dessas considerações, deve ser redimensionada a quantia fixada na origem porquanto o montante fixado na sentença parece exorbitante, chegando a corresponder mais de seis vezes o valor do pacote turístico. 8. Recursos conhecidos e parcialmente providos.[2]

CIVIL E CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CANCELAMENTO DE VOO. ATRASO EXCESSIVO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAL E MORAL. CONFIGURAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A responsabilidade das Rés (Agência de Turismo e Empresa Aérea) é solidária, o que habilita a Autora a demandar contra todos ou qualquer um dos responsáveis pela prestação do serviço, pois a relação jurídica mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. É certo que a responsabilidade civil dos prestadores de serviço de transporte aéreo é objetiva, ou seja, desnecessária a comprovação de culpa do fornecedor, bastando, para que seja responsabilizado pelo dano causado, a comprovação da ocorrência de falha ou defeito do serviço, o dano e a relação de causalidade entre os mesmos. 3. Predomina na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que os desmesurados atrasos em viagens aéreas resultam em dano moral indenizável para os passageiros afetados pela desídia da transportadora, desde que restem provados nos autos e que não configure fato imprevisível, hábil a caracterizar caso fortuito ou de força maior. 4. O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve compensar e satisfazer a ofendida pelo sofrimento suportado, bem assim desestimular futuros atos atentatórios, mas sem servir como fonte de enriquecimento sem causa. 5. Os danos materiais, que consistiram no pagamento a maior para locação de veículo diverso do que havia sido contratado e de despesas com alimentação, visto que em razão do atraso do voo, que fora cancelado e remarcado para cinco horas após o horário inicialmente contratado, os automóveis inicialmente locados não estavam mais disponíveis, deve a Autora ser indenizada, porquanto restaram provados pelos documentos que acompanham a inicial e não foram impugnados pelas Rés. Apelação Cível desprovida.[3]

Assim, nota-se que existem indícios de infração ao disposto nos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, inciso III; 31; 14; 7º, parágrafo único e 25, § 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual foi instaurado o presente processo administrativo.

Diante do exposto, não havendo o rompimento do nexo causal da relação de consumo, resta caracterizada a responsabilidade solidária da Representada para compor a presente investigação.

III. Conclusão

Diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, inciso III; 31; 14; 7º parágrafo único e 25 § 1º, a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA) sugere a instauração do

processo administrativo, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da **Decolar.com Ltda**, notificando-a para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 44 da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, bem como no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997, advertindo-se de que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

Por oportuno, sugere-se o encaminhamento dos competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração do processo administrativo no âmbito deste Departamento.

À consideração superior.

LOUISE GABRIELLE ESTEVES SOARES DE MELO

Chefe da Divisão de Investigação

FERNANDA VILELA OLIVEIRA

Coordenadora de Sanções Administrativas

De acordo. Ao Senhor Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 24/06/2019, às 15:42, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Chefe da Divisão de Investigação**, em 24/06/2019, às 15:56, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA VILELA OLIVEIRA, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 25/06/2019, às 18:00, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **8994781** e o código CRC **3DC2FF95**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

[1] BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 74.

[2] TJ-DF 20140112002953 DF 0051220-77.2014.8.07.0001, Relator: JOÃO EGMONT, Data de Julgamento: 25/07/2018, 2ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/07/2018 . Pág.: 256/266

[3] TJ-DF Acórdão n.980377, 20140110973620APC, Relator: ANGELO PASSARELI, Data de Julgamento: 09/11/2016, 5ª TURMA CÍVEL, Data de Publicação: Publicado no DJE: 07/12/2016. Pág.: 242/252

Referência: Processo nº 08012.001112/2019-79

SEI nº 8994781