



9003993



08012.001040/2019-60

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA****Nota Técnica n.º 215/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ****PROCESSO Nº 08012.001040/2019-60****Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (*Ex-officio*)****Representado: Oceanair Linhas Aéreas S.A.****Assunto: Dever de Informação****Ementa: Averiguação Preliminar. Dificuldades de reacomodação de passageiros da Avianca em decorrência de sua crise financeira. 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 de sua crise financeira desta empresa aérea e da obrigação da companhia de prestar 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 10 de abril de 2019 foi enviada a Notificação nº 1/2019/CGCTSA/DPDC/SENACON, ao representante legal da Oceanair Linhas Aéreas S.A. – em Recuperação Judicial (Avianca), solicitando esclarecimentos a respeito dos seguintes quesitos: 1) quantos assentos (marcados ou não) em seus voos se encontram vendidos até o presente momento; 2) a distribuição de assentos (marcados ou não) vendidos em cada voo, por dia operado, até o dia 31/12/2019; 3) se existe algum risco de que qualquer um desses voos não seja operado, inclusive por decorrência de insuficiência de aeronaves à disposição da companhia, discriminando tal risco analiticamente (por voo e por dia); 4) em caso de retomada de aeronaves pelos arrendadores, que informe em que nível de prioridade cada uma das rotas operadas serão interrompidas, indicando que medidas irá adotar em relação aos consumidores que contrataram os voos eventualmente cancelados, especialmente tendo em vista a necessidade de que esses últimos sejam colocados em posição que seja equivalente ao cumprimento do contrato celebrado com a companhia.

Em resposta (protocolado nº 08000.015072/2019-81), a Administradora Judicial argumentou que suas obrigações estão limitadas ao processo de Recuperação Judicial, nos termos do art. 64, da Lei nº 11.101/05, não sendo possível estender sua atuação a outras demandas judiciais em que a empresa Recuperanda esteja eventualmente envolvida. Nesse sentido, requereu que todo ato do processo seja endereçado à Oceanair Linhas Aéreas S.A, na pessoa de seus representantes legais.

Cumprir destacar que a Oceanair Linhas Aéreas S.A protocolou pedido de dilação de prazo para prestar as informações solicitadas. O pedido foi deferido por meio do Despacho nº 451/2019/CSA-SENA/CON/CGCTSA/DPDC/SENA/CON, mas até o presente momento, não acusamos manifestação da empresa acerca dos questionamentos formulados na Notificação. Contudo, a empresa acostou aos autos relatório com informações relativas às datas e números de voos, origem, destino e quantidade de passageiros, relatório este que tramita com a classificação de sigilo (protocolado nº 08012.001218/2019-72).

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 crise enfrentada pela Avianca ser de amplo conhecimento, sobretudo pela divulgação midiática envolvendo o assunto, tem-se que verificar se a empresa realizou o contato com os consumidores que já haviam sido afetados pela compra de passagens envolvendo as rotas impactadas, bem como a qualidade dessas informações repassadas aos consumidores, se de fato houve efetividade e compreensão necessária quando da entrega dessas

mensagens aos consumidores. No caso em tela, diante da inércia da Oceanair na apresentação de manifestação quanto aos fatos em análise, não é possível saber se houve comunicação individualizada aos consumidores, como a informação chegou ao destinatário e se de fato chegou.

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)*

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

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 e 14; 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 **Oceanair Linhas Aéreas S.A.**, 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 **Louise Gabrielle Esteves Soares de Melo, Chefe da Divisão de Investigação**, em 25/06/2019, às 18:47, 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 18:48, 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 **9003993** e o código CRC **F01B5431**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-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.