



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA ____VARA CÍVEL DA
COMARCA DO RECIFE/PE

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, por intermédio da Promotora de Justiça abaixo subscrita, com fundamento nos arts. 127 e 129 da Constituição Federal, na Lei 7.347/ 85 (Lei da Ação Civil Pública) e na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** em face da **TAM LINHAS AÉREAS S/A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.012.862/001-60, sediada à Rua Verbo Divino, nº 2001, andares 3º ao 6º Chácara Santo Antônio, São Paulo-SP, CEP: 04719-002, endereço eletrônico: FISCAL@TAM.COM.BR, pelos argumentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

1 – DOS FATOS

A demanda em apreço é decorrente da instauração nesta Promotoria de Justiça do Inquérito civil nº 009/2014-18ª, em face de denúncia acerca da negativa de retificação de nome grafado errado (erro material) em bilhete aéreo, gerando como consequência impossibilidade do embarque ou mesmo a necessidade de compra de nova passagem aérea pelo consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Da análise dos autos constatou-se que a demandada descumpre a normatização da ANAC referente as condições aplicáveis ao transporte aéreo, notadamente no que pertine a Resolução nº 400/2016 ANAC.

Instada a se manifestar a demandada, durante a tramitação do IC nº 009/2014-18ª informa que realiza a retificação dos nomes conforme a legislação pertinente, bem como afirmou em audiência de fls. 355 e seguintes que " as reclamações são no máximo problemas pontuais", negando-se dessa forma a assinar um TAC- Termo de Ajustamento de Conduta.

Embora a legislação vigente estabeleça que o bilhete de passagem é pessoal e intransferível, a correção de erros como subtração ou acréscimo de letras, subtração ou alteração de sobrenome (para pessoas que possuem mais de um sobrenome) não caracterizam infração à norma vigente, ao contrário, são permitidas pela Resolução acima citada.

A demandada deve disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão, conforme preceitua a legislação pertinente, mas não é só isso, por óbvio, deve cumprir com as informações prestadas. Mas não é o que se apresenta, a julgar pela infinidade de denúncias colacionadas pela ANAC, referente a negativa de retificação de nome grafado errado no momento da compra realizada por internet ou por telefone, ou seja, fora do estabelecimento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

São inúmeras as denúncias, conforme fls. 412 e seguintes do IC 009/2014-18ª em anexo, que relatam o descaso da demandada com os consumidores pois, muito além de negar a retificação do nome grafado errado, a demandada faz com que seus usuários passe por verdadeiros momentos de angústia, ao procurar seus canais de comunicação para solucionar o erro material e não conseguirem, ou pior, serem impedidos de realizar o embarque, no dia de sua viagem.

Os usuários da demandada recebem informações desencontradas, sendo "obrigados" a efetuar inúmeras reclamações para ter seu pleito atendido, e ainda assim não logram êxito. Ressalte-se que o pedido de retificação do nome grafado erroneamente deveria ser atendido no momento da solicitação, ante a existência de amparo legal.

Inúmeras são as denúncias de ligações para "Central de Vendas", SAC, balções de atendimento em aeroportos. Quando a compra é realizada através de agência de viagens, a peregrinação é ainda maior.

Cabe salientar que a grafia errada do nome, a que se permite correção, diz respeito a erros como subtração ou acréscimo de letras, subtração ou alteração de sobrenome (para pessoas que possuem mais de um sobrenome), sendo que tais situações **não** caracterizam infração à norma aeronáutica vigente.

As reiteradas negativas da demandada em possibilitar a correção do nome grafado erroneamente prejudica o consumidor e afronta a legislação. Dessa forma exsurge a necessidade de urgente intervenção judicial para que a demandada enfim regularizem a prestação de serviços no mercado pernambucano.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

2 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O artigo 127 e seguintes da Constituição Federal conferiu ao Ministério Público relevante missão institucional na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses indisponíveis da sociedade, bem como a promoção do inquérito civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social e de outros interesses difusos e coletivos.

Em conformidade ao mandamento constitucional, o artigo 1º da Lei nº 7347/1985, com a redação que lhe foi conferida pelo artigo 110, da Lei nº 8078/90 dispõe que:

“Art. 1º – Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos causados:

(...)

II – ao consumidor,

(...)

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Destarte, a garantia dos princípios e normas contidas no Código de Defesa do Consumidor constitui inegável defesa da ordem jurídica e, por tais razões, sendo estes os objetivos desta ação civil pública, torna-se forçoso reconhecer a legitimidade ativa do Ministério Público.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

A este respeito, Hugo Nigro Mazzilli nos ensina que:

“A atuação do Ministério Público sempre é cabível em defesa de interesses difusos, em vista de sua abrangência. Já em defesa de interesses coletivos ou individuais homogêneos, atuará sempre que: a) haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão e pelas características do dano, ainda que potencial; b) seja acentuada a relevância do bem jurídico a ser defendido, c) esteja em questão a estabilidade de um sistema social, jurídico e econômico”¹

Resta evidenciado a legitimidade ativa do parquet.

3-DO MÉRITO

A demandada, conforme demonstrado, nega a retificação do nome grafado errado (erro material) em bilhete aéreo, gerando como consequência impossibilidade do embarque ou mesmo a necessidade de compra de nova passagem aérea pelo consumidor.

Ressalte-se que a negativa é imotivada e contrária a legislação, pois em momento algum se solicita a retificação de nome que implique a modificação do passageiro que adquiriu o assento, o que por certo, estaria burlando a legislação aeronáutica.

¹ Mazzilli, Hugo Nigro, A defesa dos interesses difusos em Juízo, Ed. Saraiva, 9ª edição, São Paulo, p. 48



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

O cerne da questão está na negativa pura e simples de correção de um erro material ocasionada durante a realização do procedimento de compra da passagem.

Pois bem, a demandada oferece serviço de aquisição de seus produtos pela internet, o que lhe gera maiores lucros, na medida em que diminui o número de empregados. Entretanto, quando do preenchimento dos dados dos passageiros ou mesmo durante a realização do cadastro necessário à compra, podem ocorrer equívocos. A demandada, desta feita, deve possibilitar ao consumidor a correção dos erros materiais, ainda que cometidos pelos usuários, para mera retificação de dados.

Não se afigura razoável que seja imposto ao consumidor a perda do valor integral da passagem, devendo adquirir uma nova, por mero erro material.

Pior, a prática reiterada da demandada não encontra guarida na legislação, senão vejamos:

Res. 400/2016 ANAC

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in.

(...)(grifo nosso)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

É cristalino a possibilidade do consumidor de ter seu nome retificado o seu nome por erro no preenchimento, inclusive, a correção poderá ocorrer até o momento do check-in!!

A negativa de retificação impondo ao consumidor a necessidade de aquisição de nova passagem, contraria todos os ditames consumeristas.

Nas relações de consumo, a responsabilidade do prestador do serviço é objetiva, assentada no risco da atividade econômica ou comercial, abraçada pelo Código de Defesa do Consumidor.

É forçoso concluir que o serviço prestado pela demandada é defeituoso, com falhas, pois não realiza a retificação do nome dos seus passageiros, mesmo com a sua legislação regente autorizando.

Desta feita, deve reparar os danos causados aos seus consumidores. É o que se depreende do art. 14, do CDC:

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.

Não há dúvidas de que a negativa de retificação da passagem com a orientação de aquisição de uma nova pelo consumidor, constitui prática abusiva,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

prevista expressamente no art. 39, inc. V, do Código de Defesa do Consumidor in verbis

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos e serviços:

(...)

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

(...)

O art. 4º, inc. VI, do CDC, que trata da Política Nacional de Relações de Consumo, consagrou como princípio a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado.

Além disso, foram violados os direitos básicos estabelecidos no art.6º do CDC:

“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;

(...)(grifo nosso)

O que se postula é apenas o cumprimento da lei pela demandada para que o consumidor, parte hipossuficiente e vulnerável das relações jurídicas de consumo, não seja prejudicado pela negativa desarrazoada da demandada.

É lição basilar do Direito Civil que a consequência natural do ato ilícito é o dever de indenizar os danos materiais e morais causados ao lesado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

A prática de referida conduta causa indignação à coletividade, na medida em que constitui um menosprezo aos princípios estatuídos no CDC. Esse sentimento de desprestígio constitui o dano moral coletivo. É como se o respeito às normas consumeristas pudesse, impunemente, ser violado, estando o consumidor, parte mais frágil da relação de consumo, sempre destinado a sofrer a lesão.

Anote-se, uma conduta eivada de manifesta ilicitude, exige a necessária consideração para efeito de proteção e sancionamento, no âmbito da tutela da natureza coletiva.

Na análise de Vicente de Paula Maciel Junior:

“as tentativas de explicação do fenômeno coletivo e do processo coletivo não devem ter como ponto referencial sujeitos, mas o fato, o acontecimento, o bem da vida que se pretende tutelar e que revelará que aquela demanda possui natureza coletiva *latu sensu*”²

A garantia de reparação do dano moral coletivo ganha indubitável relevo nas hipóteses em que apenas a imposição judicial de um dever, deixaria impune a lesão já perpetrada, favorecendo-se, assim, o autor da prática ilícita, tendo como resultado o abuso, o desrespeito e a exploração da coletividade lesada, atingida que foi nos interesses e valores de expressão na órbita social.

Se assim ocorresse, quebrar-se-ia toda estrutura principiológica que informa e legitima o ordenamento.

² Maciel, Júnior, Vicente de Paula, Teoria das Ações Coletivas, LTr, 2006, p. 174.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Faz-se necessário uma reação jurídica pertinente e eficaz diante da conduta ilícita danosa, de molde a tornar não estimulante ou compensador para a ré a reiteração da conduta.

A lesão intolerável a interesses coletivos, portanto, enseja reação e resposta equivalente a uma reparação adequada à tutela almejada, traduzida essencialmente por uma condenação pecuniária, a ser arbitrada pelo juiz, com destinação específica.

O Ministério Público visa não só fazer cumprir o ordenamento jurídico, mas também, restaurá-lo, uma vez que já foi violado de maneira injusta e inadmissível.

Assim, o restabelecimento da ordem jurídica abrange, além da suspensão da continuidade do dano, a adoção de medidas, que impeçam a demandada de voltar a incidir na prática ilícita, bem como implementar a restauração do dano extrapatrimonial causado a coletividade consumidora, emergente da conduta desrespeitosa aos princípios e normas que tutelam o direito do consumidor em defesa dos interesses da coletividade atingida pela negativa em retificar o nome dos consumidores que adquiriram suas passagens com o conseqüente impedimento do embarque, bem como a necessidade de aquisição de uma nova passagem aérea.

Consoante norma expressa do CDC, um dos direitos básicos do consumidor é a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos (art. 6º, VI, do CDC), daí porque, em caso de danos derivados de relação de consumo, devem os mesmos serem reparados.

Segundo o magistério de Rui Stoco, acerca da responsabilidade civil no âmbito do CDC:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

" a Lei 8.078/1990 previu a possibilidade de reparação dos danos (materiais ou morais) tanto do indivíduo como único atingido e isoladamente considerado, como dos danos coletivos, que atinjam um grupo de pessoas. Evoluiu a lei para admitir que os entes coletivos possam ser ofendidos moralmente, assegurando-lhes a indenização correspondente. Mais ainda: garantiu a proteção dos direitos difusos e a reparação do dano moral causado a um número indeterminado de pessoas.¹³.

O comportamento da empresa ré em desacordo com a legislação em questão é gerador de um inegável sentimento generalizado de desrespeito, desconsideração, aviltamento, ressentimento.

A supracitada conduta da empresa demandada configura ato ilícito, por desrespeito a diversas normas do CDC, sendo causadora de dano moral.

Ressalte-se, ademais, que o STJ tem firmado posicionamento, de maneira elogiável, no reconhecimento do dano moral coletivo e na fixação de sua indenização:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 OU 30 MINUTOS. DESRESPEITO A DECRETO MUNICIPAL RECONHECIDO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INTRANQUILIDADE SOCIAL E FALTA DE RAZOABILIDADE EVIDENCIADAS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. VIOLAÇÃO

³ STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial, p. 344.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

AO ART. 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

1. O Tribunal de origem, embora ateste a recalcitrância da parte recorrida no cumprimento da legislação local, entendeu que ultrapassar o tempo máximo para o atendimento ao consumidor, por si, não provoca danos coletivos, visto que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo desconforto, dissabor ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana (fl. 709/e-STJ).

2. O STJ já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que indagar - para a apreciação desse dano - sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

3. "O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas é inaplicável aos interesses difusos e coletivos". (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 26.2.2010)

4. "O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa."

(REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 10.12.2014).

5. Se, diante do caso concreto, for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade - isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade - exsurge o dano moral coletivo. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no Resp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 7.10.2014, DJe 15.10.2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24.9.2013, Dje 1º.10.2013; REsp 1.367.923/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 27.8.2013, DJe 6.9.2013; Resp 1.197.654/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 1º.3.2011, DJe 8.3.2012. 6. Na hipótese dos autos, a intranquilidade social decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários é evidente, relevante e intolerável no Município afetado. Conquanto incontroversa a insatisfação da população local, a parte recorrida permaneceu – e quiçá ainda permanece - recalcitrante. Reverbera, por conseguinte, a violação ao art. 6º, VI, da Lei Consumerista, devendo a parte recorrida ser condenada por dano moral coletivo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

7. No que diz respeito ao arbitramento dos danos morais, compete à Corte a quo a sua fixação, observando o contexto fático-probatório dos autos e os critérios de moderação e proporcionalidade. Precedentes: AgRg no REsp 1.488.468/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 24.3.2015, DJe 30.3.2015; AgRg no Ag 884.139/SC, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 18.12.2007, DJ 11.2.2008, p. 112) 8. Recurso Especial provido, determinando-se a devolução dos autos à Corte de origem para arbitramento do valor dos danos morais coletivos. (grifos nossos)

(STJ REsp 1402475 / SE - RECURSO ESPECIAL 2013/0299229-4. Relator(a) Ministro HERMAN BENJAMIN. Data do Julgamento: 09/05/2017. Data da Publicação/Fonte: DJe 28/06/2017)

4 - DA AUDIÊNCIA PRÉVIA DE CONCILIAÇÃO

A nova legislação processual civil, no art. 319, VII, contempla a audiência de conciliação ou de mediação no limiar do processo, que visa a estimular a autocomposição em fase processual:

“ Art. 319. A petição inicial indicará:

VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação. “



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

Dessa forma, faz se necessário o autor se manifestar quanto a realização ou não da referida audiência. Esclarece o MPPE, em atendimento ao art. 319, VII, do CPC, que entende desnecessária a realização de audiência de conciliação, na forma do art. 334 do CPC, tendo em vista que as questões tratadas nesta ação já foram objeto de várias notificações, sem que a ré tenha alterado sua postura, além da negativa por parte da demandada em assinar Termo de Ajustamento de Conduta. **Portanto, esta promotoria opta pela não realização da audiência prévia.**

5 – DA TUTELA DE URGÊNCIA

Conforme dispõe o art. 84, caput e §§3º., 4º. e 5º., do CDC:

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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

É providência da mais clarividente justiça a concessão da liminar antecipatória, em razão dos retrocitados §3º e §4º do art. 84 do CDC, devido ao justificado receio de ineficácia do provimento final.

Os requisitos para a concessão da liminar facilmente se vislumbram do já exposto.

O *fumus boni juris*, sem um prejulgamento de mérito, consubstancia-se em um juízo de probabilidade, razoavelmente demonstrado, de irregularidade e abusividade da prática adotada pela demandada.

Não há como se negar, por mais perfunctória que seja a análise dos dispositivos invocados quando da abordagem do mérito, que a Requerida já lesou, encontra-se diariamente lesando e ainda lesará inúmeros consumidores .

Restou, desta feita, caracterizado o *fumus boni juris* pela infringência aos diversos dispositivos legais invocados, havendo a violação de preceitos de ordem pública.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

O *periculum in mora* também está presente. A natural demora na tramitação do feito pode propiciar a continuidade das práticas ilegais e abusivas, acarretando prejuízos irreparáveis aos consumidores.

A reparação sem a proteção liminar resta extremamente difícil, pois os danos causados a um número indeterminado e cada vez maior de consumidores vem se protraindo no tempo, agravando seus efeitos e causando prejuízos atuais e futuros, tudo a revelar o *periculum in mora*.

O novo Código de Processo civil (Lei 13.105/2015), simplificando o regime até então previsto para a tutela cautelar (antes baseada nos requisitos clássicos do *fumus boni juri* e do *periculum in mora*) e para a tutela antecipada/satisfativa (antes baseada na verossimilhança da alegação e no fundado receio de dano ou no abuso do direito de defesa), instituiu a tutela provisória de urgência (art. 294), que unifica os requisitos necessários à concessão de ambos os provimentos de tutela (cautelar ou antecipada).

“Art. 294. A tutela provisória pode fundamentar-se em urgência ou evidência.

Parágrafo único. A tutela provisória de urgência, cautelar ou antecipada, pode ser concedida em caráter antecedente ou incidental”.

Nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a **probabilidade do direito** e o **perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo**”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

A probabilidade do direito exsurge, também, dos próprios fatos narrados da fundamentação jurídica desenvolvida na inicial e da documentação comprobatória, que atesta as práticas abusivas e ilegais vedadas pelo CDC. A documentação constante dos autos e todas as questões jurídicas acima expostas evidenciam a manifesta ilegalidade da conduta da ré.

Face ao exposto, requer o Ministério Público a concessão de Tutela de Urgência, *inaudita altera pars* no seguinte sentido:

- a) seja determinado que a demandada cumpra a Resolução nº 400/2016 da ANAC, e proceda a retificação nas passagens aéreas de erro material que não caracterize infração à norma aeronáutica vigente, dos nomes dos consumidores, quando solicitado, até o momento do *check in*, sem ônus para os consumidores,
- b) A imposição de multa diária à empresa requerida no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), por cada consumidor prejudicado com o descumprimento da medida requerida nos item "A", nos moldes do art. 11, da Lei n.º 7.347/85, a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor.
- c) seja determinado a ré que, durante o prazo de 36 meses, comprove a esse juízo o cumprimento da liminar, enviando, trimestralmente, a relação dos consumidores que tiveram retificação nas passagens aéreas de erro material no que tange aos nomes, em todo país..Pelo descumprimento da medida seja fixada multa diária de no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser revertida ao Fundo Estadual do Consumidor.

6 – DOS PEDIDOS DEFINITIVOS:

Com base em tudo exposto, vem pedir:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

- 1 – que sejam concedidos e tornados definitivos os provimentos requeridos a título de Tutela de Urgência;
- 2 – A condenação da Ré ao pagamento de R\$ R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a título de reparação pelos danos materiais e morais coletivos causados aos consumidores a ser revertido ao Fundo Estadual do Consumidor;
- 3 – A condenação genérica da ré a indenizar os danos morais e materiais individualmente sofridos pelos consumidores, em *quantum* a ser fixado em posterior fase de liquidação individual, nos termos do art. 95 c/c art. 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor;

7 - DOS REQUERIMENTOS

Requer ainda o Autor:

7.1 – a CITAÇÃO da ré, na pessoa de seu representante legal para, querendo, contestar os pedidos, sob pena de revelia e confissão;

7.2 – a produção de todas as provas em direito admitidas, juntada posterior de documentos, o depoimento pessoal do representante legal da ré, acaso necessário, e, desde já, que seja reconhecida e declarada a inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, inciso VIII, do CDC;

7.3 – requer, ainda, a condenação da demandada aos ônus da sucumbência, exceto honorários advocatícios;

7.4 – a publicação de edital, consoante determinação do artigo 94 do CDC (Código de Defesa do Consumidor);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
18ª Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania da Capital
com atuação na Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor

7.5 – em cumprimento ao disposto no artigo 319, Inc. VII do CPC, manifesta-se pelo não interesse em que seja designada audiência de conciliação ou de mediação.

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

Pede Deferimento

Recife, 07 de agosto de 2018.

LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA
18º Promotora de Justiça de Defesa do Consumidor